

**NUEVA SECCIÓN DEDICADA AL  
CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS EN LA WEB DEL  
MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD\***

*Alicia Agüero Ortiz*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 18 de febrero de 2016*

El pasado 27 de enero de 2016 el BdE anunció la apertura de una nueva sección en la página web del Ministerio de Economía y Competitividad dedicada al Código de Buenas Prácticas (en adelante, CBP)<sup>1</sup>. En esta nueva sección están publicados los informes semestrales de la Comisión de control sobre el cumplimiento del CBP para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual (art. 6.4 RD-L 6/2012). Asimismo, se incluye información sobre las entidades adheridas, la normativa y requisitos que se deben cumplir para pedir la aplicación del CBP a una deuda hipotecaria, el procedimiento a seguir para presentar una reclamación por incumplimiento del CBP de las entidades adheridas, así como un compendio de las consultas más frecuentes relacionadas con el CBP.

**1. VI Informe de la Comisión de control sobre el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual (primer semestre 2015)<sup>2</sup>**

El Informe detalla que en el primer semestre de 2015 se recibieron 13.436 solicitudes de aplicación de las medidas del CBP, siendo finalmente realizadas 7.141 operaciones (un 53,15 %). De estas operaciones, casi 6.000 fueron reestructuraciones de deuda (un 84 %, aproximadamente, de las operaciones realizadas), mientras que 1.100 operaciones

---

\* Trabajo realizado en el marco de la ayuda para la Formación de Profesorado Universitario del Ministerio de Educación Cultura y Deporte (Ref. FPU014/04016).

<sup>1</sup><http://www.mineco.gob.es/portal/site/mineco/menuitem.32ac44f94b634f76faf2b910026041a0/?vgnextoid=d43ad0d172ff7310VgnVCM1000001d04140aRCRD>

<sup>2</sup>[http://www.mineco.gob.es/stfls/mineco/economia/ficheros/pdf/VI\\_Informe\\_cumplimiento\\_CBP.pdf](http://www.mineco.gob.es/stfls/mineco/economia/ficheros/pdf/VI_Informe_cumplimiento_CBP.pdf)

fueron daciones en pago (un 15,4 % de las operaciones). Debe señalarse que no se realizó ninguna quita.

Asimismo, señala el Informe que en los dos años y medio que han transcurrido desde la creación del CBP se han registrado 50.852 solicitudes, de las cuales se concluyeron 23.640 operaciones (46,49 %), de las cuales 18.620 fueron reestructuraciones de deuda (78,76 %), 6 quitas (0,03 %), y 5.014 fueron daciones en pago (21,21 %). El reducido número de quitas se debe a que se trata de una medida voluntaria para las entidades adheridas. Por lo demás, la Comisión recalca que existe una tendencia positiva de las solicitudes, incrementándose el número de operaciones concluidas, como consecuencia de las reformas operadas sobre el CBP, en particular, por el Real Decreto-ley 1/2015, de 27 de febrero, de mecanismo de segunda oportunidad.

## 2. Cómo interponer reclamaciones por incumplimiento del CBP

Cuando algún interesado en solicitar la aplicación de las medidas del CBP aprecie la existencia de un incumplimiento de la normativa por la entidad, podrá formular la pertinente reclamación como sigue:

- En primer lugar, debe presentar su reclamación o queja ante el servicio de atención al cliente (SAC) de la entidad financiera en cuestión, o ante el defensor del cliente de dicha entidad si lo hubiera<sup>3</sup>.
- En segundo lugar, y sólo en caso de que el SAC de la entidad financiera inadmita, desestime la reclamación o transcurran dos meses sin respuesta, podrá el cliente presentar su reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del BdE<sup>4</sup>. Esta reclamación puede realizarse presencialmente, por correo ordinario<sup>5</sup>, o telemáticamente a través de la Oficina virtual de reclamaciones (siendo necesario disponer de certificado digital válido y admitido por el BdE). El plazo de resolución de las reclamaciones es de cuatro meses.

---

<sup>3</sup> Aquí se pueden consultar los datos de los SAC y Defensores del cliente –en su caso- de cada entidad financiera: <http://app.bde.es/sac/app/search?CFG=atencionCli.xml&TipoFormato=XSL&Paginate=OPEN>

<sup>4</sup> Aquí pueden consultar las indicaciones para formular una reclamación al BdE así como los formularios habilitados al efecto:  
[https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones\\_2e85b7714582d21.html](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/ciudadanos/Reclamaciones_2e85b7714582d21.html)

<sup>5</sup> Enviando la reclamación, queja, consulta o información adicional a la siguiente dirección:  
Banco de España. Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones. C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid.

### **3. Compendio de consultas planteadas a la Comisión de control, sobre la aplicación del Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre vivienda habitual**

- Si el deudor que esté situado en el umbral de exclusión ha destinado el importe del préstamo a una finalidad distinta a la de adquirir su vivienda podrá acogerse a las medidas previas a la ejecución hipotecaria (reestructuración de la deuda), pero no a las complementarias (quita) o sustitutivas (dación en pago).
- Solicitadas las medidas por el deudor y acreditado que se halla en el umbral de exclusión, la entidad está obligada a ofrecerle la reestructuración de la deuda.
- Si se tiene derecho a una pensión por alimentos pero no se está cobrando, no debe ser computada en los ingresos.
- El cónyuge separado meramente de hecho sigue formando parte de la unidad familiar y, por ende, sus ingresos deben ser computados.
- Los nietos que residan en la vivienda no forman parte de la unidad familiar, salvo que haya una situación legal de acogimiento familiar. Lo mismo sucede con los ascendientes que residan en el domicilio familiar.
- Los documentos que pueden acreditar el número de personas que habitan la vivienda son los establecidos en el art. 3.3 b) CBP, y no otros.
- Los gastos de modificación del préstamo serán a cargo de la parte que solicite la modificación.
- Respecto a la reestructuración de la deuda, la ampliación del plazo de devolución hasta 40 años es un límite obligatorio para la entidad salvo que el afectado acepte otro distinto; además, la reunificación de las deudas no es una obligación para la entidad, sino una de las medidas entre las posibles.
- La elevación a escritura pública de la novación es potestativa, pero, en ausencia de la misma, los terceros de buena fe no podrán verse perjudicados por la modificación y la misma no podrá acceder al registro.
- Las entidades financieras no pueden imponer condiciones a la reestructuración de la deuda más allá de las exigidas por la legislación (por ejemplo, no podrán

condicionar la reestructuración a la solicitud, por parte del deudor, de un préstamo personal).

- En caso de que el deudor tenga dos préstamos hipotecarios sobre la vivienda habitual, las medidas deben aplicarse a ambos préstamos (por ejemplo, en el caso de que tenga un préstamo hipotecario por el 80 % del valor de la vivienda y otro por el 20 %).
- Respecto a las características de la vivienda, debe entenderse su precio sin IVA y los metros cuadrados de su extensión serán los construidos, no los útiles.
- El hecho de que un préstamo hipotecario haya sido titulado no excluye la aplicación del CBP.
- El término “capital pendiente de pago” (art. 4 RD-L 6/2012) comprende exclusivamente el capital principal pendiente de pago, y no los intereses devengados y no pagados.