



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

OBSERVACIONES FORMULADAS POR LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO (ASNEF), AL “PROYECTO DE ORDEN ECE/xx/2019, DE XX DE XX, DE MODIFICACIÓN DE LA ORDEN EHA/2899/2011, DE 28 DE OCTUBRE, DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN DEL CLIENTE DE SERVICIOS BANCARIOS, PARA EL ESTABLECIMIENTO DE OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITOS DE DURACIÓN INDEFINIDA ASOCIADOS A INSTRUMENTOS DE PAGO”.

La Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito (en adelante, “ASNEF” o la “Asociación”), domiciliada en la Calle Velázquez 64-66, de Madrid, representada por su Secretario General, don Ignacio Pla Vidal, efectúa las siguientes:

OBSERVACIONES

El Proyecto de Orden ECE/xx/2019, de xx de xx, de modificación de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, para el establecimiento de obligaciones de información sobre créditos de duración indefinida asociados a instrumentos de pago (en adelante, el “Proyecto de Orden”) aborda, en relación con estos créditos, dos tipos de medidas orientadas a mejorar la protección del acreditado y su sobreendeudamiento.

Estas medidas se concretan, por un lado, en orientaciones en el ámbito de la evaluación de solvencia con carácter previo a la contratación del crédito o ampliación del límite del mismo (artículo 18); y, por otro, en el establecimiento de obligaciones específicas en materia de información precontractual y periódica (capítulo III bis).

En este sentido, y dentro del plazo conferido para ello, ASNEF formula los siguientes comentarios en el trámite de consulta pública de acuerdo con lo previsto en el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno:





1. Consideraciones generales

1.1) Introducción

ASNEF, como no podría ser de otra manera, es favorable a cualquier medida encaminada a incrementar los niveles de transparencia por entender que dicha transparencia es positiva para todos los actores del mercado.

No obstante, existe una serie de cuestiones en el presente Proyecto de Orden que la Asociación considera que deben ser aclaradas, y en algunos términos moduladas conforme al principio de proporcionalidad, tal y como expondremos a continuación.

Al respecto, no se oculta la preocupación sobre algunos de los elementos que el borrador incorpora, que pudieran afectar a muchos consumidores, que durante años han disfrutado de esta fuente de financiación, queden de una manera automática e inadvertida, fuera del sistema y obligados a acudir a otras fuentes de financiación no reguladas y quizá menos transparentes y garantistas.

1.2) Definición de crédito revolving

Entiende ASNEF que la definición de los créditos afectados por esta norma podría clarificarse.

El propuesto artículo 33 bis "*Ámbito de aplicación*" dispone que la normativa recogida en el Capítulo III bis "*será de aplicación al crédito de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática concedido a personas físicas y asociado a instrumentos de pago sin perjuicio de lo previsto en el artículo 33*"; añadiendo que se entenderá por instrumento de pago lo previsto en el artículo 3.23 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que los define como "*cualquier dispositivo personalizado o conjunto de procedimientos acordados entre el usuario de servicios de pago y el proveedor de servicios de pago y utilizados para iniciar una orden de pago*".

Así considerando que existen en el mercado productos "revolving" que no están asociados a un instrumento de pago, pero cuyas características, funcionamiento y procedimiento aplicable es el mismo que los asociados a los instrumentos de pago debería clarificarse que los mismos no estarían incluidos en el ámbito de aplicación.





Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Reconocimiento a la existencia de un mercado específico de crédito revolving

En el Expositivo I del Proyecto de Orden se destaca la existencia de unas características concretas en los créditos revolving que los distinguiría de otras modalidades de crédito, indicando que:

“El principal elemento que caracteriza estos instrumentos y los distingue de otros con pago a fin de mes es la existencia de un crédito revolvente. El titular puede disponer hasta el límite de crédito concedido sin tener que abonar la totalidad de lo dispuesto a fin de mes, sino que se limita a pagar el crédito dispuesto de forma aplazada mediante unas cuotas periódicas fijadas en el contrato, las cuales pueden consistir en un porcentaje de la deuda (con un mínimo según contrato) o una cuota fija que el cliente puede elegir y cambiar dentro de unos mínimos establecidos por la entidad. La cuantía de las cuotas puede variar en función del uso que se haga del instrumento de pago y de los abonos que se realicen en la cuenta de crédito asociada.

Las cuantías de las cuotas que el titular del instrumento de pago abona de forma periódica vuelven a formar parte del crédito disponible del cliente (de ahí su nombre, revolvente o revolving), por lo que constituye un crédito que se renueva de manera automática a su vencimiento mensual, de tal forma que en realidad es un crédito rotativo equiparable a una línea de crédito permanente, y sobre el capital dispuesto se aplica el tipo de interés pactado. Adicionalmente, si se producen impagos, la deuda impagada se capitaliza nuevamente con devengo de intereses.”.

Si bien la Asociación no comparte los términos exactos de dicha explicación –por cuanto lo que se capitaliza no son cantidades (deudas) impagadas a su vencimiento, sino cantidades (deudas) aplazadas; en concreto, todas aquellas sumas que el cliente decide no amortizar (por principal e intereses) en cada período de liquidación- lo cierto es que ninguna duda cabe acerca de que los créditos revolving presentan unas particularidades que los diferencian frente a otras financiaciones.

Debido a estas particulares, a juicio de la Asociación, es recomendable que el Proyecto de Orden haga un reconocimiento expreso a la existencia de un mercado específico del crédito revolving; como también se deduce del hecho de que el Banco de España publique estadísticas propias de este producto.



Al respecto, ASNEF propone sustituir el último párrafo del Expositivo I del Proyecto de Orden que refiere que “Lo cierto es que asistimos a un aumento creciente de la litigiosidad respecto de este producto, centrada fundamentalmente en el tipo de interés aplicado a estas operaciones, que en ocasiones acaba siendo declarado usuario y por lo tanto nulo” por “El crédito revolving o revolving presenta por tanto unas características, que le hace claramente diferente de otro tipo de productos de financiación o créditos al consumo en los que se prevé un plazo de reembolso determinado, y que conforma en sí mismo un mercado específico con sus propias características”.

Debe observarse en este punto que la consideración del tipo de interés remuneratorio aplicado a las tarjetas revolving como usurario, a partir de la sentencia del Tribunal Supremo 628/2015, se basó en una interpretación del Alto Tribunal del tipo de interés “normal del dinero” sustentado en unas estadísticas del Banco de España, que no contemplaban los tipos específicos del producto revolving acorde con los mandatos directos establecidos por el Banco Central Europeo. Según estos mandatos, debía reconocerse una categoría diferencial de otros productos de activo de consumo debido a sus propias características en el marco de la Unión Europea; cuestión que sucede en la actualidad, pues el Banco de España ha corregido dicha situación con la publicación de estadísticas propias al crédito revolving con tarjeta.

En base a ello distintas Audiencias Provinciales (Sentencia de 25 de septiembre de 2018) ya se han pronunciado asumiendo la corrección realizada por el Banco de España, tomando como referencia los tipos específicos del mercado de crédito revolving recogido en la columna “Crédito al consumo – Tarjetas de crédito y Tarjetas revolving” del Cuadro 19.b) Tipos de Interés aplicados por la IFM a residentes en la UEM.

Así las cosas, la Asociación propone la anterior modificación sobre la base de que la referencia a la litigiosidad actual es una observación basada en una decisión judicial puntual, que no guarda relación con el objeto de la norma: esto es, fijar una regulación específica para este producto y el mercado que conforma.



1.3) Disposiciones o transacciones efectuadas bajo la modalidad de pago individual

Los créditos de duración indefinida asociados a instrumentos de pago pueden incluir la modalidad de pago individual para la adquisición de bienes o servicios concretos.

La disposición concreta efectuada a través de esta modalidad de pago presentaría las características de un crédito al consumo de duración determinada, por cuanto su reintegro queda sujeto a un plazo determinado, y su amortización se efectúa de manera distinta a la cuenta revolving mediante la aplicación, además, de un tipo de interés específico.

Debido a las anteriores particularidades, estas disposiciones no quedan, en ningún caso sujetas, a este Proyecto de Orden (que no se pronuncia sobre ellas).

Por ello, la Asociación entiende necesario en aras de la seguridad jurídica, que se proceda a aclarar esta cuestión en el apartado 1 del art 33 bis. Ámbito de aplicación:

“1. Este capítulo será de aplicación al crédito de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática concedido a personas físicas y asociado a instrumentos de pago sin perjuicio de lo previsto en el artículo 33. Sin embargo, no forman parte de este tipo de créditos la disposición concreta efectuada a través de esta modalidad de pago cuyo reembolso está sujeto a un plazo determinado, y su amortización se efectúa de manera independiente a la cuenta revolving.”

2. Análisis de solvencia: Artículo 18 “Evaluación de la solvencia en el préstamo responsable”

El Proyecto de Orden da nueva redacción al artículo 18 de la Orden EHA/2899/2011, que pasa de denominarse “Evaluación de solvencia” a “Evaluación de la solvencia en el préstamo responsable”.

En esta nueva redacción se sustituye el término “entidad de crédito” por el de “entidad” referido en el apartado “1.”, y, se actualiza la normativa de protección de datos referida en el apartado “2.” en relación con la consulta del historial crediticio del cliente de cara a la su evaluación de solvencia.



Asimismo, se modifica el sub-apartado “2. c)” en el sentido de que *“En el caso de créditos o préstamos a tipo de interés variable, y de otros en los que el valor de las cuotas pueda variar significativamente a lo largo de la vida de la operación, se deberá valorar cómo afectaría esta circunstancia a la capacidad del cliente de cumplir con sus obligaciones teniendo en cuenta la información”* referida no solo en el sub-apartado “b)”, sino también “a)”.

Por último, y también dentro del apartado “2.”, se añade un sub-apartado “e)” cuyo texto literal dispone “

“e) En el caso de créditos a los que se refiere el artículo 33 bis.1 se valorará, en particular, si el cliente dispone de capacidad económica suficiente para satisfacer sus obligaciones a lo largo de la vida de la operación sin incurrir en sobreendeudamiento. A tal fin, el importe anual de las cuotas a pagar por el crédito al que se refiere el artículo 33 bis.1 tendrá por objetivo amortizar una cuantía mínima anual del entorno del [25] % del límite del crédito disponible y el importe máximo anual de las cuotas a pagar por el endeudamiento total del cliente tomará como referencia el [40] % de los ingresos netos anuales del cliente. Dichas cuotas serán las calculadas en doce plazos mensuales iguales con arreglo al sistema de amortización de cuota constante.

Para ampliar el límite del crédito referido en el artículo 33 bis.1, deberá actualizar previamente la información financiera de que disponga sobre el cliente y evaluar nuevamente su solvencia con arreglo a lo previsto en este apartado”.

2.1) En relación con este artículo se plantean las siguientes cuestiones:Sub-apartado a) del punto 2.

En este sub-apartado de la norma se establece que, con el objetivo de analizar *“la adecuada evaluación de la situación de empleo, ingresos, patrimonial y financiera del cliente”*, “1.º Se exigirá cuanta documentación sea adecuada para evaluar la variabilidad de los ingresos del

cliente”.

ASNEF entiende que esta redacción, que ha permanecido sin cambios desde el año 2011 (sin que tampoco se plantease su modificación a través del Proyecto de Orden), debería actualizarse teniendo en cuenta los nuevos medios tecnológicos de los que dispone el

Sector.





Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

Así proponemos que, aprovechando la modificación de la Orden EHA/2899/2011, se le dé una nueva redacción a este sub-apartado a) 1º, en el sentido de que quede redactado en los siguientes términos: ***“1º Las entidades podrán apoyarse en procesos tecnológicos de tratamiento de información que permitan conformar un perfil del cliente que razonablemente refleje su situación de empleo, ingresos, patrimonial y financiera, sin perjuicio del propio declarativo del cliente o de la documentación que la entidad considere adecuada, con base en el principio de proporcionalidad que tenga establecido en sus procesos de evaluación de solvencia”.***

2.2) Sub-apartado e) del punto 2.

El artículo 14 de la ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo determina:

“Obligación de evaluar la solvencia del consumidor.

1. El prestamista, antes de que se celebre el contrato de crédito, deberá evaluar la solvencia del consumidor, sobre la base de una información suficiente obtenida por los medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el consumidor, a solicitud del prestamista o intermediario en la concesión de crédito. Con igual finalidad, podrá consultar los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, a los que se refiere el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en los términos y con los requisitos y garantías previstos en dicha Ley Orgánica y su normativa de desarrollo.

En el caso de las entidades de crédito, para la evaluación de la solvencia del consumidor se tendrán en cuenta, además, las normas específicas sobre gestión de riesgos y control interno que les son aplicables según su legislación específica.

2. Si las partes acuerdan modificar el importe total del crédito tras la celebración del contrato de crédito, el prestamista deberá actualizar la información financiera de que disponga sobre el consumidor y evaluar su solvencia antes de aumentar significativamente el importe total del crédito.”

Esta materia está, por tanto, regulada por una norma de rango legal y, en consecuencia, el vehículo normativo adecuado para una modificación de esta naturaleza no puede ser una Orden Ministerial.



Por ello, el proyecto de modificación de la Orden debería en este punto remitirse a dicha Ley, más aun, cuando el objeto de esta Orden es la transparencia y protección al consumidor.

El establecimiento de una limitación a la concesión de esta tipología de crédito no encontraría precedente en nuestro ordenamiento jurídico, por cuanto ni siquiera la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, establece restricciones similares.

En términos de derecho comparado cabe destacar la regulación establecida al efecto en derecho portugués. Así el art 9 del “**Aviso del Banco de Portugal N° 4/2017**” determina que:

“Artículo 9. Estimación de los ingresos y gastos regulares del consumidor.

1 - La institución puede estimar los ingresos y gastos regulares del consumidor, en función de la información que se considere suficiente, en el caso de que se celebre un contrato de crédito por un monto igual o inferior al equivalente a diez veces el salario mínimo mensual garantizado.

2 - La institución puede utilizar la posibilidad prevista en el párrafo anterior en caso de un aumento en la cantidad total de crédito durante la vigencia del contrato de crédito, siempre que:

(a) La cantidad total de crédito resultante del aumento es igual o menor que la cantidad equivalente a diez veces el salario mínimo mensual garantizado; o

(b) La cantidad total de crédito resultante del aumento solo está disponible para el consumidor de forma temporal, por un período de hasta tres meses.”

De esta manera siendo 635 € el salario mínimo de Portugal para 2019, el límite establecido en la norma se concretaría para este año en 6.350 €. **Si aplicásemos este mismo criterio al supuesto español, con un salario mínimo de 900 €, el límite se fijaría en 9.000 €,** riesgo por debajo del cual la Central de Información de Riesgos del Banco de España no facilita información. Por ello la Asociación propone el acogimiento de este criterio basado en la proporcionalidad y en derecho comparado.

No obstante, y alternativamente a lo anteriormente expuesto, si el propósito del regulador en relación con el sub-apartado e) del artículo 18. 3. fuera no establecer unos rangos determinados, sino simplemente aportar a título de ejemplo un instrumento o herramienta



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

para la valoración de la solvencia, la redacción debería ser clara en este sentido, con el fin de evitar posteriores interpretaciones erróneas que deriven en litigios indeseados.

De este modo, considera la Asociación que en ningún caso pueden establecerse obligaciones taxativas absolutas (y así en este caso, debería recogerse expresamente en el preámbulo de la norma), sino en todo caso guías que recojan las políticas internas de cada entidad y que permitan el análisis particular de cada caso.

Al respecto, propondríamos la siguiente redacción:

e) Exclusivamente para el caso de créditos a los que se refiere el artículo 33 bis.1 se valorará, en el momento de la concesión y conforme determina el art 14 de la ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo, la solvencia del consumidor, sobre la base de una información suficiente obtenida por los medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el consumidor, a solicitud del prestamista o intermediario en la concesión de crédito. La evaluación se realizará siguiendo los criterios y procedimientos adecuados que cada entidad tenga establecidos. A tal fin, las entidades podrían utilizar, a título de ejemplo, según los casos, y sin que en ningún caso pueda constituir una exigencia, la evaluación teniendo en cuenta una hipotética amortización anual del entorno del [15] % del límite del crédito disponible y el importe máximo anual de las cuotas a pagar por el endeudamiento total del cliente tomará como referencia el [50] % de los ingresos netos anuales del cliente. Dichas cuotas serán las calculadas, a estos efectos, en doce plazos mensuales iguales con arreglo al sistema de amortización de cuota constante.

Obligaciones de información

Las nuevas obligaciones de información que, en relación con esta tipología de créditos, se imponen a las entidades vienen dispuestas en el nuevo Capítulo III BIS de la Orden.

En primer lugar, y desde el punto de vista formal, entendemos que procedería la sustitución de la referencia de "prestatario" por la de "cliente" o "acreditado" al estar tratando normas relativas a créditos y no préstamos en los artículos que componen este Capítulo.

Dicho lo anterior, y entrando al análisis de los artículos comprendidos en este Capítulo, ASNEF tiene las siguientes observaciones:





Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

2.3) Información precontractual:

Dispone el nuevo artículo 33 ter. 1. que:

“Adicionalmente a la obligación de suministrar al cliente la información normalizada europea con el contenido, formato y en los términos previstos en la Ley 16/2011, de 24 de

junio, de contratos de crédito al consumo, cuando el contrato prevea la posibilidad de obtener el crédito señalado en el artículo 33 bis.1, la entidad facilitará al prestatario, en documento separado que podrá adjuntarse a dicha información normalizada un ejemplo representativo de crédito con dos alternativas de financiación, o de modo de disposición de la línea de crédito distinta al modo “revolving”, determinadas en función de la cuota mínima que pueda establecerse para el reembolso del crédito con arreglo al contrato. Esta información se proporcionará al cliente con la debida antelación a la suscripción del contrato”.

A este respecto, **ASNEF** considera conveniente una modificación del citado precepto, en el sentido de señalar en relación con las alternativas de financiación que deberán facilitarse al cliente que ***“la entidad facilitará al prestatario, en documento separado que podrá adjuntarse a dicha información normalizada un ejemplo representativo de crédito con dos alternativas de financiación o de modo de disposición de la línea de crédito distinta al modo “revolving” determinadas en función de la cuota mínima que pueda establecerse para el reembolso del crédito con arreglo al contrato”***.

Por su parte, el artículo 33 ter 2. establece que:

*“Entre el momento de **recepción** de la información previa y la firma del contrato, la entidad proporcionará al consumidor la asistencia señalada en el artículo 11 de la Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo”*.



En este sentido, el artículo 11 de la Ley de contratos de crédito al consumo dispone que “Los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito **facilitarán** al consumidor explicaciones adecuadas de forma individualizada para que éste pueda evaluar si el contrato



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

de crédito propuesto se ajusta a sus intereses, a sus necesidades y a su situación financiera, si fuera preciso explicando la información precontractual, las características esenciales de los productos propuestos y los efectos específicos que pueden tener sobre el consumidor, incluidas las consecuencias en caso de impago por parte del mismo”.

De esta forma, el Proyecto de Orden modifica sutilmente la Ley 16/2011, pues el artículo 11 de la Ley establece que el acreditante tiene la obligación de “facilitar” al cliente la Información Normalizada Europea prevista en su artículo 10, sin abordar en ningún momento la “recepción” de la misma por parte del cliente, como si hace el Proyecto de Orden. Además, a diferencia de lo propuesto en el Proyecto de Orden, la Ley no establece que dicha información deba facilitarse en un momento determinado y siguiendo una trazabilidad concreta (más allá de que esta sea facilitada, evidentemente, antes de la formalización del contrato).

De conformidad con lo anterior, **consideramos que el apartado 2. del artículo 33. ter debe suprimirse en el texto definitivo de la Orden toda vez que la obligación de asistencia al cliente en los términos previstos en el artículo 11 de la Ley 16/2011 deberá ser verificada por las entidades con o sin alusión a este precepto en la Orden; sin que, en cualquier caso además pueda la Orden Ministerial, por su rango jerárquico, contravenir la Ley que desarrolla.**

Alternativamente a su supresión, se propone la redacción siguiente:

1. La entidad facilitará al consumidor la asistencia señalada en el artículo 11 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Asimismo, la Asociación estima necesario que se aclare qué debe entenderse por “alternativa de financiación” .

2.4) Información periódica a suministrar al prestatario:

El nuevo artículo 33 quinquies establece que

“En el caso de disposición de crédito señalado en el artículo 33 bis.1, además de la información señalada en el artículo 8, la entidad deberá suministrar al prestatario con periodicidad al menos trimestral la siguiente información:”





Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

(...)

“b) La modalidad de pago es un crédito de duración indefinida asociado a instrumentos de pago, señalando expresamente el término «revolving»”

(...)

“d) Ejemplos de escenarios sobre el posible ahorro que representaría aumentar el importe de la cuota por encima de la establecida en ese momento. En particular, se comunicará al cliente de forma clara, visible y comprensible la fecha en la que terminaría de pagar el crédito dispuesto y la cuantía total que acabaría pagando en el caso de aumentar un 20, un 50 y un 100 por cien la cuota actual”

En primer lugar, ASNEF aprecia que la información referida en este artículo podría resultar especialmente onerosa para las entidades, sin que necesariamente el exceso de carga administrativa que su cumplimiento entrañaría aportase beneficios claros a los acreditados.

En este sentido, la **Asociación propone una nueva redacción de este artículo en los siguientes términos** *“En el caso de disposición de crédito señalado en el artículo 33 bis.1, además de la información señalada en el artículo 8, la entidad pondrá a disposición de sus clientes procedimientos que les permita acceder a esta, tales como un simulador con instrucciones claras y precisas en su página web o cualquier otro medio que consideren oportuno. En todo caso, la entidad deberá incluir en sus extractos de cuenta la información sobre la existencia de dichos procedimientos y la forma de acceder a los mismos”.*

Al margen de lo anterior, ASNEF aboga por incluir la **obligación contenida en el subapartado d) dentro del artículo 33 sexies “Información adicional”, de manera que la misma fuera suministrada por la entidad en los supuestos en los que el cliente así lo demande**; toda vez que la misma resultaría especialmente gravosa para las entidades.



Formuladas las anteriores consideraciones, la **Asociación estima necesario que con la redacción definitiva se aclare (i) si la información periódica podría ser suministrada junto con los extractos periódicos a fin de reducir costes; y (ii) si los citados**



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

porcentajes referidos en el subapartado d) serían “*numerus clausus*” y si los mismos pudiesen sustituirse por cuotas en términos redondos. En todo caso, entendemos que la información puede ser facilitada por cuales quiera medios que las entidades pongan a disposición del cliente, tales como simuladores u otros procedimientos válidos al efecto.

2.5) Información adicional

El Proyecto de Orden incorpora unas obligaciones de información adicional que las entidades deberán suministrar a los clientes en el plazo máximo de 5 días hábiles, y que están reguladas en el artículo 33 sexies.

ASNEF considera que dicho plazo es insuficiente, y propone una ampliación a efectos de que las entidades tengan el tiempo necesario para procesar y contestar este tipo de peticiones.

En este sentido, **se entiende que sería razonable que dicho plazo se ampliase a 15 días hábiles, en línea con el plazo previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera para la resolución de reclamaciones por los proveedores de servicios de pago.**

Asimismo, y en orden a otorgar mayor precisión al artículo, **proponemos la sustitución de la mención inserta en el sub-apartado “1. b)” de “importe reclamado” por “importe adeudado”.**

2.6) Forma de entrega de la información

Dispone el artículo 33 septies que



La información señalada en los artículos 33 quinquies y 33 sexties se suministrará al prestatario en papel u otro soporte duradero a través del medio establecido contractualmente o, en su defecto, por el que opte el cliente de entre los que tenga establecidos la entidad, todo ello en los términos previstos en el artículo 11”.

Al respecto, ASNEF considera que se trataría de un medio ágil la comunicación con el cliente de forma online a través, por ejemplo, de su área personal o un link enviado a un dispositivo móvil (sms, whatsapp etc); por ello interesamos que se incluya dentro de los medios de comunicación “en papel, formato electrónico o en otro soporte duradero”

2.7) Gastos de información

Establece el nuevo artículo 33 octies que:

“1. La entidad no podrá cobrar al usuario del servicio de pago por el suministro de la información indicada en los artículos 33 quinquies y 33 sexies.2”.

No obstante, y toda vez que no existe ninguna obligación legal de proceder a enviar la referida información en formato papel, y que la repercusión del gasto de este medio de comunicación sí que cumpliría el criterio de Banco de España de constituir un gasto en el que de manera efectiva incurre la entidad, **proponemos la modificación del precepto previendo que la entidad sí pueda repercutir dicho gasto al cliente, siendo en todo caso gratuito en formato electrónico**, tal como sigue:

Artículo 33 octies. Gastos de información

*“La entidad podrá cobrar al usuario del servicio de pago por el suministro de la información indicada en los artículos 33 quinquies y 33 sexies.2, gastos que serán razonables y acordes con los costes efectivamente soportados por la entidad, **siendo en todo caso gratuito cuando dicha información se suministre en formato electrónico.**”*

Por su parte, y en línea con el cambio propuesto en relación con el artículo anterior, proponemos que se modifique el apartado segundo de este artículo en el sentido de sustituir “canales telemáticos” por “formato electrónico”.

2.8) Obligaciones de información en el supuesto de ampliación del límite del crédito

Como hemos visto, en el segundo párrafo del artículo 18.3 .e) se establece la obligación de las entidades de *“actualizar previamente la información financiera de que disponga sobre el*



Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

cliente y evaluar nuevamente su solvencia con arreglo a lo previsto en este apartado” antes de aprobar una ampliación del límite del crédito.

El supuesto de ampliación del crédito está expresamente regulado por el artículo 14.2. de la Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo:

*“2. Si las partes acuerdan modificar el importe total del crédito tras la celebración del contrato de crédito, el prestamista deberá actualizar la información financiera de que disponga sobre el consumidor y evaluar su solvencia **antes de aumentar significativamente** el importe total del crédito.”*

Insistimos pues que el Proyecto de Orden debería remitirse a esta regulación, no siendo una Orden Ministerial el vehículo adecuado, ni por objeto ni por rango, para modificar la ley.

3. Régimen transitorio y entrada en vigor

4.1) Régimen transitorio para los créditos de duración indefinida asociados a instrumentos de pago existentes a la fecha de entrada en vigor de la modificación

Entiende ASNEF que las medidas incluidas en el Proyecto de modificación se aplican a la comercialización de los nuevos créditos que se formalicen con posterioridad a esta modificación de la misma. Por ello, **es de vital importancia establecer que la norma no tiene carácter retroactivo** y por tanto no afecta a las operaciones formalizadas con anterioridad a su entrada en vigor, en tanto en cuanto, sus condiciones iniciales permanezcan inalteradas. Así se propone incluir la siguiente:

“Disposición transitoria. Régimen transitorio para los créditos de duración indefinida asociados a instrumentos de pago existentes a la fecha de entrada en vigor de la modificación de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Las medidas incluidas en el artículo 18 de la presente Orden no serán aplicables a los créditos formalizados con anterioridad a la entrada en vigor de misma.”





Asociación Nacional de Establecimientos Financieros de Crédito

4.2) Entrada en vigor de la norma

El Proyecto de Orden, como hemos referido, prevé una serie de medidas que implicarán para las entidades la necesidad de introducir considerables modificaciones en el marco de sus procedimientos internos, así como en el de sus sistemas. Por otra parte, la modificación de la Orden implica su desarrollo en Circular del Banco de España que introducirá mayor detalle y precisión, lo que implicaría nuevos cambios sobre los **ya introducidos** para la adaptación a la Orden.

Por ello, **la Asociación entiende indispensable que la norma entre en vigor no antes de los doce meses desde la fecha de publicación en el B.O.E de la Circular del Banco de España para el desarrollo y ejecución de esta orden.**

Madrid, a 18 de noviembre de 2019



Ignacio Pla

Secretario General

Se anexa como documento adjunto el proyecto de Orden con las observaciones anteriores implementadas.



A la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional
del Ministerio de Economía y Empresa