

RESTRINGIDO

Ref.Expediente:

Madrid, 11 de junio de 2025

En relación con sus escritos, recibidos en este Banco de España el día 10 de junio de 2025, por los que presenta reclamación contra CAIXABANK, S.A., le informamos que el artículo 3 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, establece que podrán presentar quejas o reclamaciones, personalmente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de los servicios financieros prestados por cualquiera de las entidades supervisadas por el Banco de España (...), y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Por su parte, el artículo 2.2 de la citada Orden ECC/2502/2012, establece que tendrán la consideración de reclamaciones *“las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros”*. Al Departamento de Conducta de Entidades le corresponde, por tanto, opinar sobre la actuación concreta de la entidad en una relación típicamente bancaria.

Asimismo, le informamos de que el artículo 18.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, establece como causa de inadmisión a trámite de una reclamación el siguiente supuesto:

“b) Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor”.

Debemos señalar, que las decisiones que adoptan libremente las entidades de crédito respecto a la concesión o denegación de facilidades crediticias o la modificación de las

condiciones previamente acordadas, se incardinan en lo que viene a denominarse como su “**política comercial y de asunción de riesgos**”, excediendo en principio su fiscalización de las competencias del Banco de España -que no interviene por tanto en dichas decisiones- al enmarcarse en el ámbito discrecional de actuación de las mismas, que se basa en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico y que permite a las entidades de crédito seleccionar libremente a sus clientes de activo y en general, gestionar de manera autónoma su asunción de riesgos directos. Por lo tanto, las entidades son libres de autorizar o denegar la concesión, refinanciación o novación de una operación concreta según la política crediticia de cada entidad, estrategia que además se revisa y se modifica periódicamente en función del perfil de riesgos que se pretenda alcanzar.

Del análisis de sus escritos de reclamación, resulta evidente que la cuestión por Ud. planteada, en cuanto recae sobre aspectos claramente incluidos por su naturaleza en lo que podríamos denominar política comercial y de funcionamiento operativo de la entidad y no incide en la posible infracción de la normativa de transparencia bancaria o de las buenas prácticas bancarias, excede de la competencia propia de este Departamento, debiendo plantearse de considerarlo oportuno ante los tribunales.

En consecuencia, no puede admitirse a trámite su reclamación, puesto que no pone de manifiesto ninguna acción u omisión de una entidad financiera supervisada por este Banco de España que le haya podido suponer algún perjuicio para sus intereses o derechos que se derive incumplimientos de la normativa de la transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas en el ámbito financiero.

De conformidad con lo expuesto, se procede al **archivo** del presente expediente sin ulterior trámite.

En cualquier caso, le indicamos que el ámbito de actuación de este Departamento se encuentra limitado a la valoración del cumplimiento, por parte de las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y de las buenas prácticas bancarias, **no siendo competente para determinar el carácter abusivo o la nulidad** de una cláusula contractual, ni la determinación de si un tipo de interés es usurario, ni la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado, correspondiendo en exclusiva a los Tribunales valorar y decidir sobre dichas cuestiones haciendo uso, a tal fin, de los medios de prueba admitidos en Derecho.

Le informamos de que sus datos personales, de carácter identificativo, de contacto, profesional, económico-financiero y de características personales, que han sido facilitados por usted, por las entidades supervisadas o

autoridades públicas competentes, son objeto de tratamiento por el Banco de España con la finalidad de realizar el trámite solicitado. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición y supresión, así como los demás derechos que se indican en la Política de Privacidad acreditando su identidad, ya sea presencialmente, por correo postal a C/ Alcalá 48, 28014, Madrid (A/A Delegada de Protección de Datos) o electrónicamente a través del procedimiento indicado en la Política de Privacidad del Banco de España disponible en https://www.bde.es/bde/es/Pie/privacidad/Politica_de_privacidad.html. Para más información, consulte nuestro Registro de Actividades de Tratamiento disponible en http://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/Transparencia/Informacion_inst/registro-de-acti/reclamaciones-quejas-y-consultas.html.