

La Gestión del Expediente Hipotecario

Mucho se ha hablado sobre la compraventa inmobiliaria con préstamo hipotecario como un fenómeno central del ordenamiento jurídico-económico español. A la confluencia de múltiples voluntades para conformar este acto complejo, transcendental en la vida de las familias, se añade la intervención de numerosos operadores relevantes: *inter alia*, entidades financieras y autoridades tributarias, promotoras y agentes inmobiliarios, firmas tecnológicas y sociedades de tasación, notarios y registradores.

Poco se ha comentado, en cambio, de los profesionales que dirigen el conjunto de actividades concernidas, crecientemente intrincadas, englobadas en el *expediente hipotecario*. Y, a veces, esporádicamente, se escucha alguna voz que pone en entredicho el esquema actual afirmando, desde la ignorancia o la malicia, que se trata de algo que puede realizar cualquiera de cualquier modo.

La externalización de la gestión del expediente hipotecario se remonta cuarenta años atrás, cuando las cajas de ahorro, por entonces actores esenciales del mercado hipotecario, se vieron en la obligación de atajar una situación insostenible derivada de la coyuntura económica floreciente. Cada jornada, al mediodía, sus sucursales se despoblaban, quedando prácticamente letárgicas, pues la mayoría de los profesionales bancarios, salvo el cajero, debían salir para efectuar trámites relativos a la concesión de préstamos y créditos.

Tras muchos avatares, la situación actual es notablemente distinta. Los avances tecnológicos han permitido que, del documento en papel y la ventanilla física especializada en unos pocos trámites, hayamos pasado al documento electrónico y los espacios virtuales que acogen un catálogo amplio de carpetas administrativas, permitiendo que los flujos operativos resulten mucho más ágiles y seguros.

Ello ha venido acompañado de una intensa labor normativa, tanto en materia de ordenación bancaria, que impone a las entidades financieras rigurosas exigencias para mitigar todo tipo de riesgo, como en el ámbito de la transparencia; así, por ejemplo, la *Circular 4/2020 del Banco de España*, sobre publicidad de servicios y productos financieros, o la *Ley 5/2019, reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI)*, que defiende al cliente en todas las fases del proceso desde el preciso momento en que le es entregada la información precontractual.

La actividad de cualquier externo afecta al riesgo operacional, especialmente en aquellas tareas consideradas esenciales al giro empresarial del principal; la industria bancaria no es excepción. En consecuencia, la advertencia de extremar la vigilancia se incrementa con cada nueva formulación de instrucciones y recomendaciones, como es el caso de *EBA Guidelines on Outsourcing Arrangements* (Octubre, 2019), o

Revisions to the Principles for the Sound Management of Operational Risk (Marzo, 2021), procedente de Basilea-III. Por su parte, la actualización de la *Norma 43* que ha efectuado la *Circular 3/2022* del *Banco de España*, supone una ampliación y profundización de la implicación obligada a los Consejos de Administración de la banca a la hora de elaborar y supervisar los planes de externalización.

En la actualidad, por mandato de los supervisores financieros, se imponen unos niveles de servicio (SLA) sólo al alcance de empresas económicamente potentes, tecnológicamente avanzadas, dotadas de recursos similares a los que poseen las grandes instituciones, y con un dilatado historial de realizaciones en el ámbito de los procesos y servicios financieros; firmas que sean sumamente flexibles para afrontar nuevos proyectos y puedan desplegar el elenco completo de convenios de colaboración con administraciones y organismos, disponer de sistemas compatibles con los diseñados por las entidades financieras, asumir sus retos de Responsabilidad Social Corporativa y, en su caso, asistirles en las actividades que realizan fuera de nuestras fronteras, sea en Polonia o Turquía, sea en Japón o Australia.

Sólo las grandes firmas de externalización de procesos y servicios financieros pueden adaptarse a la cultura empresarial de entidades de importancia sistémica o aquellas de relevancia continental o nacional, y asumir con plenitud, sin mayor inconveniente, sus compromisos con la digitalización, la economía verde y la largamente anhelada participación igualitaria de la mujer—y todo ello, a un coste sostenible.

No se trata de que la banca tenga el capricho de rechazar una política de subcontratas que implique a miles de pequeños despachos, asesorías o gestores. La realidad es que hoy, operacional y regulatoriamente, ya le está vedado hacerlo.

Dentro de ese ámbito, el prestatario goza de entera libertad. Así como puede elegir tasadora entre aquellas autorizadas por el *Banco de España*, y optar por el notario que le plazca entre los disponibles según la normativa notarial, igualmente dispone de un número suficiente de firmas habilitadas por cada entidad financiera para efectuar los trámites que imperativamente, de conformidad con las leyes, se deben realizar para asegurar la financiación que se concede.

Ello se efectúa en estricto cumplimiento de la normativa de Consumidores y Usuarios, que estas firmas observan no sólo siguiendo la jurisprudencia y doctrina patrias, sino estudiando también las actuaciones internacionales relevantes en su ámbito, como la red FIN-NET para la resolución de litigios financieros, o prestando singular atención a proyectos legislativos domésticos, como la creación del futuro ombudsman financiero español.

Las encuestas de satisfacción que regularmente se han realizado durante el último lustro revelan que el 86,8 de los particulares se declara *muy satisfecho* con el trabajo

realizado por la firma que ha gestionado su expediente hipotecario. Aspecto llamativo, apenas se ha producido variación en la valoración aun mediando cambios legislativos decisivos—como los introducidos por la LCCI, que ha alterado el reparto de gastos hipotecarios—, ni tampoco en los segmentos que marcan el antes, durante y después de la reciente pandemia, lo que habla de la solidez en el desempeño de las tareas, cualesquiera que sean las coyunturas y circunstancias en que se deba trabajar.

Ello puede corroborarse en los informes de los Servicios de Atención al Cliente de las entidades financieras, y en las sucesivas *Memoria de Reclamaciones* del *Banco de España*, donde las cifras de quejas contra las firmas encargadas de la gestión hipotecaria son residuales. Igualmente, adquieren relevancia los informes de inspección realizados por las agencias tributarias estatales, autonómicas y locales, que acogen a estas firmas no sólo como colaboradores sociales indispensables para la gestión fiscal, sino también por sus aportaciones a la hora de sugerir mejoras en la regulación y la operativa para una más eficiente recaudación del tributo.

La prestación de todo servicio es mejorable, por supuesto. Al valor añadido que indiscutiblemente aporta el factor humano, continuamente actualizado en sus conocimientos y capacidades, estas firmas agregan su posicionamiento en la vanguardia de la robotización, la Inteligencia Artificial y tecnologías disruptivas como el *blockchain*. Además, sirven como piedra de toque para la transformación digital del sistema financiero, como en muchos proyectos testados en el *sandbox* establecido por la *Ley 7/2020*, y constituyen el ariete fundamental para derribar ciertos monopolios que, *de iure* o *de facto*, todavía siguen restringiendo la libre competencia empresarial y la actuación del ciudadano.

Julio-Marcos García Maceiras

Secretario General / AEPROSER