



LAS VENTAS CRUZADAS COMO PANACEA AL OCASO DEL NEGOCIO BANCARIO*

*José María Martín Faba**
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 25 de octubre de 2018

1. Introducción

Los procesos de reestructuración producidos en los bancos, consistentes en drásticas reducciones del número de trabajadores y oficinas, evidencian que el sector no pasa por su mejor momento. No trataremos aquí de lo que ha provocado el empeoramiento de la situación financiera del ramo, aunque, a mi juicio, tiene su origen en sucesos que van desde los múltiples sopapos recibidos por las cláusulas abusivas, lo que ha mermado sustancialmente las arcas de las entidades y la confianza de los clientes hacia ellas, hasta el actual escenario de bajos tipos de interés, pasando por la evolución tecnológica, que ha hecho surgir formas alternativas de financiación. Así pues, el empeoramiento de la situación económica de las entidades bancarias ha tenido como consecuencia que estas se hayan lanzado a realizar actividades complementarias, como la venta de seguros y planes de pensiones, para revitalizar su posición.

Mas esta técnica de marketing no es nueva, se denomina venta cruzada o *cross-selling* y se basa principalmente en que el empresario intenta vender productos complementarios al cliente con el objetivo de aumentar los ingresos. Normalmente, los productos que se ofrecen deben tener relación de complementariedad con el producto principal que se está vendiendo. Además, es común que cuando se compran estos productos en el paquete el precio de cada uno de ellos sea inferior al precio de los mismos si se adquirieran por separado. El *cross-selling* es una técnica utilizada en diversos sectores, desde la moda y la restauración hasta en la industria automovilística. Propongamos unos ejemplos claros de venta cruzada. Cuando vamos a por una hamburguesa a una cadena de hamburguesas también podemos adquirir patatas fritas, un refresco y un helado, entre otras cosas. Por otra parte, cuando vamos a comprar un teléfono móvil podemos recibir la recomendación de comprar también una funda, un

* Trabajo realizado en el marco del contrato predoctoral para la formación de personal investigador en el marco del Plan Propio de I+D+i de la UCLM [2016/14100]; y de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016- P.

* ORCID ID: 0000-0002-4826-8140



cargador para el coche o un soporte para utilizarlo como GPS. Es notorio que la venta cruzada ha alcanzado gran auge con el incremento de las ventas *online*, debido a la facilidad para las empresas de guardar registros de las preferencias o hábitos de los consumidores. Ello permite al empresario implementar sus estrategias *de cross-selling* para futuras visitas del consumidor. En efecto, si un cliente compra habitualmente películas de ciencia-ficción se le ofrecerán novelas del mismo género así como otros accesorios idiosincrásicos.

2. Resumen del marco regulatorio de las ventas cruzadas en el ámbito del crédito inmobiliario

En el mercado español de crédito inmobiliario, donde esta práctica está muy extendida, se carecía hasta la entrada en vigor de la Directiva 2014/17 de una regulación específica. Igualmente, dentro del mismo ámbito de aplicación, existe una regulación proyectada (PLCCI), que aunque no está vigente debe tenerse en cuenta. Así pues, la citada Directiva admite en sus Considerandos la habitualidad de la práctica mencionada. Declara la norma que combinar en paquetes un contrato de crédito con uno o más servicios o productos financieros constituye para los prestamistas un medio de diversificar su oferta y competir así entre ellos. Pero la Directiva también admite en sus Considerandos que la vinculación de otros productos o servicios al contrato de crédito puede provocar en ocasiones una merma en la capacidad de elección del consumidor y un obstáculo a la competitividad. Por ello, la norma parece prohibir con carácter general las ventas cruzadas. Pero no es oro todo lo que reluce, pues la normativa aludida contempla numerosas excepciones a la prohibición de vinculación, que recogen principalmente las prácticas que se llevan a cabo en el mercado de crédito inmobiliario. Además, se permiten, como veremos, lo que se denomina ventas combinadas. Ambas circunstancias nos llevan a la conclusión de que lo que precisamente ha hecho la Directiva es eliminar las conjeturas sobre la validez de esta praxis, mediante el expediente de incluir su licitud, con el muy probable propósito de buscar un amparo en el art. 2 de la Directiva 13/1993, si en algún momento se cuestiona la abusividad de la práctica.

Centrándonos ya en el contenido de la Directiva 2014/17, la regla principal que establece es la prohibición de prácticas vinculadas y la autorización de prácticas combinadas (art. 12. Directiva, y también el 15 PLCCI). Las prácticas vinculadas quedan definidas como ventas u ofertas de paquetes constituidos por el préstamo y otros productos, cuando el préstamo no se ofrezca por separado. Por su parte, se entiende por venta combinada toda oferta o venta de un paquete constituido por un contrato de préstamo y otros productos o servicios financieros diferenciados, cuando el contrato de préstamo se ofrezca también al prestatario por separado. **Por tanto, el elemento clave es la existencia de una oferta alternativa del préstamo sin esos productos y servicios adicionales: si existe una oferta alternativa en esos términos, la venta es meramente combinada y por tanto, no se le aplica la prohibición.** Además, no es un obstáculo para la calificación como venta combinada el hecho de que varíen las



condiciones del préstamo cuando se ofrezca por separado (art. 4, número 27, de la Directiva). Por ende, la entidad podría variar el tipo de interés aplicable a la financiación, el importe de la misma, el plazo u otras condiciones de pago en perjuicio del prestatario cuando este no deseara contratar los productos adicionales. Nótese que algunas asociaciones de consumidores y agrupaciones políticas han manifestado que la autorización de ventas combinadas origina que en realidad no se prohíban las ventas vinculadas, ya que cualquier prestamista podría apelar a la venta separada de préstamo pero haciéndole falta de interés para el prestatario por fijar malas condiciones o una alta onerosidad. Con todo, como argumentaremos con ocasión de los seguros vinculados, creemos que es lógico que el prestamista pueda variar las condiciones en estos supuestos.

3. El caso de la hipoteca Bankinter

En una economía en recuperación como la nuestra, en la que la actividad inmobiliaria ha repuntado, los bancos batallan por hacerse con una demanda creciente que incremente sus volúmenes de negocio. En este escenario, son muchas las entidades que tratan de compensar las bajas remuneraciones de sus “ofertas hipotecarias más agresivas” incluyendo unas condiciones que procuren una mayor vinculación de los clientes.

Un ejemplo de una “oferta hipotecaria agresiva” es la de Bankinter, a un tipo de interés fijo por debajo del 2% y a un plazo de 20 años. Con todo, la entidad exige para disfrutar de esta remuneración: (i) la contratación de una cuenta corriente; (ii) la firma de un seguro de vida por el 100% del importe del préstamo hipotecario con su filial aseguradora; (iii) la suscripción de un seguro “multirriesgo hogar” con la cobertura de un contenido mínimo de 30.000 euros y un capital de continente equivalente al valor de tasación del inmueble a efectos de seguro, contratado con Línea Directa; (iv) y, la apertura de un plan de pensiones con Bankinter Seguros de Vida y la realización de una aportación mínima anual de 600 euros. Obviamente, todo esto representa un mayor coste de lo que podría esperarse de los tipos previamente ofertados. Bankinter publicita que la contratación de estos productos no es obligatoria, sino opcional, pero a costa de un incremento de la tasa aplicable. Así, Bankinter asigna a cada uno de los productos una bonificación en puntos porcentuales, que significa que su no contratación supone un incremento equivalente del tipo de interés de la hipoteca. Si el cliente no cumple ninguna de las vinculaciones reclamadas por el banco la cuota se encarece en 1,3 puntos porcentuales, lo que, en el caso planteado previamente supondría que el tipo de interés nominal de la hipoteca fija a 20 años se elevaría hasta el 3,29%. Por consiguiente, que cada uno “eche cuentas”, en el sentido de determinar si le sale más barato contratar un préstamo hipotecario a un tipo del 3,29 % -más el seguro obligatorio del art. 8 LRMH- o un préstamo hipotecario a un interés nominal poco menor de un 2% más dos seguros y un plan de pensiones.



Con todo ello, a la luz de la normativa expuesta, Bankinter debería por un lado ofertar el préstamo hipotecario sin los productos agrupados y por otro el paquete. Además, no estaría prohibido que Bankinter variara las condiciones del préstamo en perjuicio del consumidor cuando aquel se ofrezca por separado. Sin embargo, las numerosas excepciones a las ventas vinculadas que establece la Directiva hace que Bankinter no tenga la obligación de realizar una oferta del préstamo en solitario y otra del mismo con los productos asociados como cuentas corrientes, determinados seguros y planes de pensiones. Pasemos a analizar la cuestión.

3.1. La cuenta corriente

El artículo 12.2. b) de la Directiva 2014/17/UE permite la vinculación de determinados productos como las cuentas de pago o ahorro, siempre que dicha cuenta tenga como única finalidad acumular capital para efectuar reembolsos del crédito, pagar intereses del mismo o agrupar recursos para obtener el crédito u ofrecer una seguridad adicional para el prestamista en caso de impago. Por su parte, de acuerdo con el art. 15.3 LCCI, el prestamista podrá exigir que el propio prestatario –o un familiar suyo– contrate ciertos productos financieros listados en la orden del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, siempre que dichos productos sirvan de soporte operativo o de garantía al préstamo. En este punto cabe imaginar que la futura norma incluyera sobre todo avales, depósitos a plazo, cuentas corrientes y tarjetas de crédito o débito. También podrían encuadrarse en ese marco productos de inversión como coberturas de tipos de interés (swaps) que en ciertas condiciones pueden calificarse como garantías en el sentido amplio.

En virtud de lo expuesto, Bankinter podría vincular la contratación del préstamo hipotecario a la suscripción de una cuenta corriente que sirva de soporte a la operación principal, no siendo necesario la existencia de una oferta alternativa del préstamo sin la cuenta corriente.

3.2. Los seguros

Ciertos tipos de seguros también suponen una excepción a la prohibición general de ventas vinculadas. Así, la Directiva establece que los prestamistas podrán exigir al consumidor suscribir una póliza de seguros pertinente en relación con el contrato de crédito. La única cautela que establece el art. 12.4 es que el prestamista deberá aceptar la póliza de seguros de un proveedor distinto de su proveedor favorito cuando dicha póliza posea un nivel de garantía equivalente al nivel que haya propuesto el prestamista. Por otro lado, el PLCCI (art. 15) se refiere expresamente a dos tipos de seguro: seguro en garantía del cumplimiento de las obligaciones del contrato de préstamo y seguro de daños, añadiendo que también podrá requerirse la suscripción del resto de seguros previstos en la normativa del mercado hipotecario. La condición que se añade por el PLCCI, a diferencia de la Directiva, es que la entidad no podrá cobrar comisión por el análisis de las propuestas ni empeorar las condiciones del préstamo si finalmente acepta la póliza alternativa. Con todo, la



norma proyectada, además de no respetar la Directiva, establece una exigencia impropia, pues es lógico que si la entidad puede vincular hipoteca y seguro, pueda hacerlo además a un precio ventajoso si el particular accede a contratar el seguro propuesto. Si existe un precio promocional por el paquete propio, no tiene sentido que se le obligue a la entidad a mantener el mismo precio promocional cuando el particular propone otro proveedor, aunque el servicio competidor ofrezca condiciones equivalentes. Repárese en que el promotor del “combo” financiero no hace un precio promocional por el hecho de que las condiciones del seguro sean unas y otras, sino por ser el seguro que él mismo vende.

Así pues, el prestamista podrá condicionar la contratación del préstamo hipotecario a la suscripción de un seguro de vida por el 100% del importe del préstamo hipotecario, sin necesidad de que la entidad oferte el préstamo por separado. Además, si el consumidor proporciona una póliza de un tercero con las mismas características que las del seguro ofertado por el banco, la Directiva no pone impedimento a que este modifique las condiciones del préstamo en perjuicio del prestatario por no contratar el seguro propio.

Respecto al seguro “multirriesgo” hogar, con la cobertura de un contenido mínimo de 30.000 euros y un capital de continente equivalente al valor de tasación del inmueble a efectos de seguro, el art. 15 PLCCI establece que se podrá vincular un seguro de daños respecto del inmueble objeto de hipoteca y el resto de seguros previstos en la normativa del mercado hipotecario. Nótese que el término “seguro de daños respecto del inmueble objeto de hipoteca” es bastante amplio. Así, de forma inconcusa únicamente ha sido y es obligatorio o necesario el seguro de daños al que hace referencia el art. 8 LRMH. La exigencia legal se agota en la cobertura de daños causados por incendio, explosión, tormenta y elementos naturales distintos de la tempestad, energía nuclear y hundimiento de terreno, así como los daños causados por granizo y helada. Con todo, debido a la amplitud del término utilizado por el Proyecto, se entendería admisible la posibilidad de vincular al préstamo un seguro con cobertura más amplia, como el popular seguro hogar “multirriesgos”. Asimismo, la vastedad del término utilizado por la Directiva, esto es, *una póliza de seguros pertinente en relación con el contrato de crédito*, permitiría vincular seguros “multirriesgo” hogar, que tienen relación con la protección de la garantía frente a diferentes contingencias.

Es decir, el prestamista podrá vincular la suscripción del préstamo hipotecario a la contratación de un seguro “multirriesgo” hogar sin necesidad de que la entidad oferte el préstamo por separado. Igualmente, si el consumidor consigue una póliza de un tercero con las mismas características que las del seguro ofertado por la entidad, la Directiva no impide que aquella modifique las condiciones del préstamo en perjuicio del prestatario por no contratar el seguro propio.



3.3. La aportación al plan de pensiones

También es una excepción a la prohibición de ventas vinculadas las aportaciones a planes de pensiones. Así, el art. 14.2. b) de la Directiva permite que los prestamistas puedan pedir abrir o mantener un producto de pensión privada, cuando el producto ofrezca fundamentalmente al inversor unos ingresos tras su jubilación que sirvan también para ofrecer una seguridad adicional al prestamista en caso de impago o acumular capital para efectuar reembolsos del crédito, pagar intereses del mismo o agrupar recursos con vistas a obtener el crédito.

Por ello, el banco prestamista podrá vincular la suscripción del préstamo hipotecario a la contratación de un plan de pensiones, sin necesidad de que la entidad oferte el préstamo por separado.

4. Conclusión

Como ha podido deducirse del caso analizado las ventas cruzadas no han sido prohibidas por la Directiva ni por el PLCC, sino admitidas. En efecto, ambas normas implantan la validez de las ventas cruzadas que se venían dando en la práctica del mercado de crédito inmobiliario, esto es: seguros que protejan el impago del crédito y el inmueble garantizado, cuentas corrientes y planes de pensiones. Por ende, el prestamista podrá condicionar la venta del préstamo hipotecario a la contratación de esta clase de productos, además de otros, sin la necesidad de que aquel realice una oferta del “combo” y otra del préstamo por separado. Ahora bien, las entidades podrán realizar ventas combinadas y ofertar el paquete por un lado y el préstamo hipotecario por otro, pudiendo modificar en el último caso las condiciones en perjuicio del prestatario.