

**Septiembre de 2019**

**Propuesta de contratación del servicio de gestión de reclamaciones sobre préstamos hipotecarios**  
GCS 19/06585-ADS-0069

Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales

---

**I. MOTIVACIÓN DE LA NECESIDAD**

El director del Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones ha solicitado la contratación cuyo objeto y justificación se detallan a continuación.

**Objeto**

Contratación de la prestación de un servicio de apoyo a la gestión de reclamaciones referidas a cualquier tipo de incidencia relacionada con préstamos o créditos hipotecarios, suscritos entre los usuarios de servicios bancarios y las entidades supervisadas por el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

**Justificación de la necesidad para el Banco de España (memoria justificativa)**

En la actualidad está contratada la prestación de un servicio de apoyo a la gestión del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones en la tramitación de las reclamaciones presentadas por los usuarios de servicios bancarios referidas a cualquier tipo de incidencia relacionada con préstamos o créditos hipotecarios.

El vencimiento del contrato actualmente en vigor se producirá el 31 de diciembre de 2019, por lo que es necesario realizar un nuevo contrato que permita al Departamento una correcta gestión del volumen de reclamaciones relacionadas con préstamos o créditos hipotecarios, permitiendo con ello que todas las reclamaciones se tramiten en los plazos fijados por la normativa en vigor.

**Justificación de la insuficiencia de medios**

El número de reclamaciones recibidas por el Departamento depende de una serie de factores externos, tales como los cambios legislativos o determinadas decisiones judiciales, lo que dificulta prever de un año a otro el número de reclamaciones que se recibirán.

Actualmente el Departamento no cuenta con la plantilla necesaria para gestionar el volumen de reclamaciones, lo que imposibilita que se puedan cumplir los plazos establecidos por la normativa para su resolución.

Por ello, se justifica la contratación del servicio de apoyo en la gestión de las reclamaciones referidas a cualquier tipo de incidencia relacionada con préstamos o créditos hipotecarios, en lugar del redimensionamiento de la plantilla.

### **Procedimiento de adjudicación**

Se propone la adjudicación por el procedimiento abierto.

## **II. DATOS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN**

### **Duración del servicio**

La contratación se realizará por un período inicial de 2 años, estimándose como fecha de inicio el 1 de enero de 2020, y pudiendo prorrogarse de manera expresa por períodos sucesivos de 1 año hasta el límite total de 5 años.

### **Presupuesto base de licitación y valor estimado**

El presupuesto base de licitación, correspondiente al importe máximo que se estima para la realización del objeto del presente procedimiento de contratación durante el periodo inicial de vigencia del contrato de 2 años, es de 2.000.000 euros, que más el 21% de IVA actualmente en vigor alcanza un total de 2.420.000 euros.

Si se incluyen las eventuales prórrogas, para una duración total de 5 años, el valor estimado del contrato asciende a 5.000.000 euros, que más el 21% de IVA actualmente en vigor alcanza un total de 6.050.000 euros.

## **III. PROPUESTAS**

**1** Elevar a la Mesa de Contratación la propuesta al órgano de contratación, de aprobación de los pliegos de cláusulas particulares y de prescripciones técnicas correspondientes a esta contratación.

**2** Elevar al órgano de contratación competente para su aprobación, las siguientes propuestas relativas a la presente contratación:

- La autorización del procedimiento abierto, por un valor estimado total de 5.000.000 euros, más los impuestos indirectos correspondientes.

- La autorización del gasto correspondiente al periodo inicial de 2 años, por un importe de 2.000.000 euros, más los impuestos indirectos correspondientes. Las sucesivas prórrogas que, en su caso, tuvieren lugar, serán autorizadas por el órgano que corresponda en función del importe de cada una de ellas.

- La designación como responsable del contrato al jefe de la División de Relaciones con la Clientela Bancaria, a propuesta del director del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones.

Madrid, 26 de septiembre de 2019

María Luisa de la Cruz  
Directora de Adquisiciones y Servicios Generales

Se autorizan el gasto y el procedimiento y se aprueba la designación del responsable del contrato.

Vista el acta de la Mesa de Contratación, se aprueba el expediente de contratación y se dispone la apertura del procedimiento de adjudicación, para la contratación del servicio de gestión de reclamaciones sobre préstamos hipotecarios (GCS 19/06585-ADS-0069).

Madrid, 4 de octubre de 2019

Margarita Delgado  
Subgobernadora