

## Principios europeos de alto nivel Información que los bancos han proveer a las PYMEs cuando se les deniega una financiación

13 de Julio de 2017

---

### **a. Información previa**

- i. Las entidades financieras informarán a sus clientes PYME sobre lo que se espera de ellos para cumplir con una solicitud de crédito completa y adecuada (es un requisito no exhaustivo para que los bancos puedan analizar la solicitud de crédito), explicando el tipo de información y documentación que se solicita.
- ii. Tanto las PYME como las instituciones financieras pueden solicitar información adicional para proporcionar la información más adecuada.
- iii. Las instituciones financieras informarán a sus clientes PYME sobre la oportunidad que se les ofrece para obtener información o feedback cuando su solicitud de crédito haya sido rechazada. Los clientes PYME deberán ser informados sobre el procedimiento para solicitar dicho feedback y sobre los canales de comunicación a través de los cuales estará disponible, si estos difieren de los habituales utilizados para la comunicación entre el cliente y el banco.

### **b. Formato**

- i. Las instituciones financieras proporcionarán, previa solicitud y de forma adecuada, información sobre las solicitudes de PYME que hayan sido rechazadas;
- ii. Las instituciones financieras pueden utilizar el canal de comunicación que se considere más apropiado para proporcionar la información

### **c. Contenido**

- i. Las instituciones financieras deberán, si así se lo solicitan, explicar sus decisiones sobre las solicitudes de crédito rechazadas.
- ii. El feedback incluirá explicaciones sobre las razones de rechazo en un lenguaje claro para la PYME con el fin de ayudar a la comprensión por parte de las PYME de las razones detrás del rechazo de su aplicación.
- iii. Cuando sea relevante, y bajo petición, el proveedor de crédito facilitará información adicional que pueda servir a la PYME para mejorar su aplicación.
- iv. La PYME tendrá la posibilidad de dialogar con el gestor o la persona de contacto de su banco.

### **d. Tiempo**

- i. Debido a la complejidad de la solicitud, las instituciones financieras responderán a la solicitud de feedback de las PYME en tiempo adecuado.