

**MEMORIA DEL SERVICIO DE  
RECLAMACIONES**

**2003**

**BANCO DE ESPAÑA**











**El Banco de España difunde todos sus informes  
y publicaciones periódicas a través de la red Internet  
en la dirección <http://www.bde.es>**

Se permite la reproducción para fines docentes  
o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.

© Banco de España, Madrid, 2004

ISSN 1695-4599 (edición impresa)

ISSN 1695-4343 (edición electrónica)

Depósito legal M. 26006-2003

Impreso en España por Artes Gráficas Coyve, SA

## ÍNDICE

I PRESENTACIÓN 9

II INFORMACIÓN  
ESTADÍSTICA 13

III INFORMES FAVORABLES  
AL RECLAMANTE 31

### **Grupo I Operaciones activas 33**

Comisiones 33

Intereses 36

Actuación unilateral de la entidad 38

Falta de diligencia 40

Información y documentación 42

Ley de Crédito al Consumo 44

Condiciones contractuales 45

Subrogaciones y novaciones 47

(Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios)

Préstamos subvencionados 48

### **Grupo II Operaciones pasivas 51**

Comisiones 51

Ley de Crédito al Consumo 53

Intereses 54

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 55

Falta de diligencia 59

Condiciones contractuales 60

Información y documentación 61

Valoración 66

### **Grupo III Transferencias 67**

Comisiones 67

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 68

Falta de diligencia 69

Información y documentación 70

Valoración 71

### **Grupo IV Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos 73**

Comisiones 73

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 75

Falta de diligencia 76

Normativa específica 81

Información y documentación 82

Valoración 82

### **Grupo V Valores y operaciones con deuda del Estado 85**

Comisiones 85

Falta de diligencia 85

**Grupo VI Tarjetas de crédito 87**

Comisiones 87

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 87

Condiciones contractuales 88

Falta de diligencia 89

Información y documentación 91

Uso fraudulento 94

**Grupo VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros 97**

Comisiones 97

Falta de diligencia 97

**Grupo VIII Cuestiones varias 99**

Avales y garantías 99

Créditos documentarios 99

Impuestos y Seguridad Social 99

Seguros 100

Otras cuestiones 101

**IV CRITERIOS DE INTERÉS**

**GENERAL 103**

**V ALLANAMIENTOS**

**Y DESISTIMIENTOS 109**

## I PRESENTACIÓN



## Presentación

Esta Memoria recoge la labor del Servicio de Reclamaciones durante el año 2003. Desde su primer ejemplar, publicado en 1987, su objetivo ha sido doble. Por un lado, ofrecer datos sobre el trabajo realizado a lo largo de dicho ejercicio por el Servicio de Reclamaciones. Por otro, acercar al usuario de servicios bancarios a un mejor conocimiento de la operativa y contratación bancaria y, por ende, a un mejor conocimiento de sus derechos como consumidor de dichos servicios.

A través de estos años, la presentación de esta Memoria ha ido evolucionando con el objeto de incrementar la cantidad y la calidad de la información. La Memoria de 2003 contiene un cambio significativo en el formato de presentación. Con el propósito de facilitar su manejo, se ha optado por dividirla en dos ejemplares.

El primer ejemplar contiene la información tradicional, que engloba los cuadros estadísticos y sus correspondientes comentarios, junto con el capítulo reservado a resumir los supuestos resueltos en el año analizado y que concluyeron con dictamen favorable a la parte reclamante.

El segundo recoge la normativa de protección del consumidor bancario. Para facilitar su consulta se ha realizado una ordenación por vocablos.

La característica fundamental, a la hora de resumir el ejercicio del año 2003, es el continuo incremento en el número de reclamaciones formuladas. Las razones y datos sobre este aumento, que viene siendo una constante desde hace algunos años, se detallan en el correspondiente capítulo de «Información estadística» que sigue a esta Presentación.

Mención especial merece el hecho de que, fruto de la emisión de informes desfavorables a entidades reclamadas, allanamientos y desistimientos, obteniendo con ello la plena satisfacción de la parte reclamante, el Servicio ha tenido constancia documental del abono por las entidades a sus clientes de la suma de 648.911,26 euros.

Durante el ejercicio de 2003, ha proseguido la relación del Servicio con la red FIN-NET (Red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo), de la que es miembro fundador, con el ánimo de facilitar y fomentar la cooperación entre organismos nacionales con similar dedicación, dentro de la Unión Europea.

No puede terminar esta Presentación sin una breve referencia a la publicación de la normativa que desarrolla las figuras de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, creadas en la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, así como la disposición que regula los órganos internos de defensa del cliente de las entidades financieras.

La puesta en marcha de estas figuras vendrá a reforzar los actuales cauces de reclamación que el ordenamiento jurídico ofrece a los usuarios de servicios financieros, a la vez que potenciará la autonomía de los actuales servicios de reclamaciones o unidades equivalentes que existen dentro de las autoridades supervisoras, en el doble ámbito de la protección de los derechos de los clientes de servicios financieros y del reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos financieros.



## II INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



## Información estadística

El capítulo II de la Memoria tiene como objeto ofrecer la información estadística del año analizado, junto con los oportunos comentarios que acompañan a los cuadros que dan esa información, tratando de aclarar dudas interpretativas suscitadas en su análisis.

Los datos numéricos contenidos en estos cuadros emplean cifras absolutas y relativas. Distinguir unas y otras resulta básico para comparar si los descensos o aumentos entre dos ejercicios consecutivos obedecen a la simple diferencia de magnitudes totales o también recogen la tasa de variación entre dos años.

No siempre es posible facilitar datos de sumas totales, al haber expedientes en los que intervienen dos o más entidades, junto a expedientes en los que se tratan varios asuntos de distinta naturaleza.

La información contenida incluye dos gráficos y ocho cuadros, ordenados en seis grupos. Todo ello, ofrecido del modo más simplificado posible a fin de prestar la máxima utilidad al lector.

### **1 Resumen de reclamaciones (cuadro 1)**

El presente cuadro muestra, un ejercicio más, el incremento en el número de reclamaciones presentadas ante el Servicio. Nuevamente nos movemos en magnitudes nunca alcanzadas en los diecisiete años de existencia del mismo; en concreto, se abrieron un total de 5.313 expedientes, 1.058 más que en 2002, con un incremento del 23,9%. Esto representa el doble de expedientes de los que se presentaban hace simplemente tres años.

Analizando los datos por meses, en relación con los del año anterior, vemos que en prácticamente todos el volumen aumenta, destacando los incrementos de agosto (84,4%), marzo (62,8%) y febrero (51,7%). La media mensual, situada en 300 expedientes en 2001 y que pasaba a 350 un año más tarde, se aproxima a 450 en el ejercicio comentado.

Por lo que concierne a reclamaciones archivadas —procedimientos finalizados— en el ejercicio, se observa también un significativo incremento. A pesar del importante aumento en el número de reclamaciones presentadas que acabamos de comentar, se han resuelto 3.970 expedientes —2.713 en 2002—, quedando pendientes de resolución otros 1.343, frente a los 1.575 del año anterior. Estos datos demuestran que se sigue incidiendo en el acortamiento de plazos de respuesta a las reclamaciones.

### **2 Lugar de presentación y de origen de las reclamaciones, por comunidades autónomas (cuadro 2)**

Este cuadro compara las magnitudes de reclamaciones presentadas y originadas —dato quizás más trascendente por indicar dónde está ubicada la oficina implicada en la incidencia— en cada una de las comunidades autónomas.

Madrid es la comunidad donde más reclamaciones se presentaron —3.731—, con un 70,2% del total nacional, a causa del elevado número de reclamantes que opta por remitir su queja directamente a la sede del Servicio en Madrid, no empleando la red de sucursales del Banco de España. Sin embargo, menos de la mitad de estos escritos, concretamente 1.672 —un 31,5% del total nacional—, traen causa de incidencias originadas dentro de su territorio.

## RESUMEN DE RECLAMACIONES

CUADRO 1

Año 2003

PERÍODO	RECLAMACIONES PRESENTADAS	RECLAMACIONES ACUMULADAS	% S/AÑO ANTERIOR	% S/MES ANTERIOR	ARCHIVOS ACUMULADOS	EN TRÁMITE
Enero	373	373	▽ 5,3	△ 15,1	12	361
Febrero	496	721	△ 51,7	△ 33,0	72	649
Marzo	464	1.006	△ 62,8	▽ 6,5	185	821
Abril	423	1.756	△ 9,3	▽ 8,8	416	1.340
Mayo	376	2.132	▽ 3,6	▽ 11,1	664	1.468
Junio	444	2.576	△ 42,3	△ 18,1	1.016	1.560
Julio	502	3.078	△ 21,3	△ 13,1	1.462	1.616
Agosto	474	3.552	△ 84,4	▽ 5,6	1.717	1.835
Septiembre	454	4.006	△ 19,8	▽ 4,2	2.231	1.775
Octubre	527	4.533	△ 24,3	△ 16,1	3.007	1.526
Noviembre	441	4.974	△ 11,6	▽ 16,3	3.576	1.398
Diciembre	339	5.313	△ 4,6	▽ 23,1	3.970	1.343
<b>TOTAL</b>	<b>5.313</b>	<b>5.313</b>	<b>△ 23,9</b>		<b>3.970</b>	<b>1.343</b>

## LUGAR DE PRESENTACIÓN Y DE ORIGEN DE LAS RECLAMACIONES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

CUADRO 2

	2003				2002				VARIACIÓN											
	LUGAR DE PRESENTACIÓN		LUGAR DE ORIGEN		LUGAR DE PRESENTACIÓN		LUGAR DE ORIGEN		ABSOLUTA				RELATIVA							
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	P	I	P	I	P	I						
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	N.º	%	%	%	%						
Madrid	3.731	70,2	1.672	31,5	2.757	64,3	1.252	29,2	△	974	△	420	△	35,3	△	33,5	△	9,2	△	7,8
Andalucía	362	6,8	839	15,8	404	9,4	821	19,1	▽	42	△	18	▽	10,4	△	2,2	▽	27,7	▽	17,5
Cataluña	188	3,5	457	8,6	149	3,5	334	7,8	△	39	△	123	△	26,2	△	36,8	△	1,8	△	10,4
Comunidad Valenciana	162	3,0	450	8,5	169	3,9	399	9,3	▽	7	△	51	▽	4,1	△	12,8	▽	22,6	▽	9,0
Castilla y León	154	2,9	295	5,6	187	4,4	272	6,3	▽	33	△	23	▽	17,6	△	8,5	▽	33,5	▽	12,5
Canarias	143	2,7	263	5,0	102	2,4	174	4,1	△	41	△	89	△	40,2	△	51,1	△	13,1	△	22,0
Galicia	116	2,2	231	4,3	85	2,0	184	4,3	△	31	△	47	△	36,5	△	25,5	△	10,1	△	1,3
Aragón	90	1,7	146	2,7	75	1,7	95	2,2	△	15	△	51	△	20,0	△	53,7	▽	3,2	△	24,0
País Vasco	77	1,4	136	2,6	62	1,4	107	2,5	△	15	△	29	△	24,2	△	27,1	△	0,2	△	2,6
Extremadura	49	0,9	113	2,1	42	1,0	79	1,8	△	7	△	34	△	16,7	△	43,0	▽	5,8	△	15,4
Murcia	48	0,9	105	2,0	47	1,1	87	2,0	△	1	△	18	△	2,1	△	20,7	▽	17,6	▽	2,6
Castilla-La Mancha	43	0,8	188	3,5	54	1,3	153	3,6	▽	11	△	35	▽	20,4	△	22,9	▽	35,7	▽	0,8
Baleares	37	0,7	68	1,3	31	0,7	47	1,1	△	6	△	21	△	19,4	△	44,7	▽	3,7	△	16,8
Cantabria	34	0,6	76	1,4	41	1,0	67	1,6	▽	7	△	9	▽	17,1	△	13,4	▽	33,1	▽	8,5
Asturias	33	0,6	92	1,7	44	1,0	129	3,0	▽	11	▽	37	▽	25,0	▽	28,7	▽	39,5	▽	42,4
La Rioja	31	0,6	153	2,9	12	0,3	42	1,0	△	19	△	111	△	158,3	△	264,3	△	108,5	△	194,0
Navarra	12	0,2	24	0,5	18	0,4	34	0,8	▽	6	▽	10	▽	33,3	▽	29,4	▽	46,2	▽	43,0
Ceuta	2	0,0	3	0,1	7	0,2	8	0,2	▽	5	▽	5	▽	71,4	▽	62,5	▽	76,9	▽	69,7
Melilla	1	0,0	2	0,0	2	0,0	4	0,1	▽	1	▽	2	▽	50,0	▽	50,0	▽	59,6	▽	59,6
<b>TOTAL</b>	<b>5.313</b>	<b>100</b>	<b>5.313</b>	<b>100</b>	<b>4.288</b>	<b>100</b>	<b>4.288</b>	<b>100</b>	△	<b>1.025</b>	△	<b>1.025</b>								

Madrid lidera un año más este cuadro, al ubicarse en ella la sede del Servicio. Distinguimos aquí entre el lugar donde se presenta la reclamación de aquel otro donde se produce la incidencia que la motiva.

**NÚMERO DE RECLAMACIONES POR 1.000 MILLONES DE EUROS  
TOMANDO COMO BASE LA MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS  
DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA**

CUADRO 3

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS EN MILLONES		RECLAMACIONES POR LUGAR DE INCIDENCIA		RECLAMACIONES POR 1.000
	EUROS	% SOBRE TOTAL	NÚMERO DE RECLAMACIONES	% SOBRE TOTAL	MILLONES DE EUROS
La Rioja	5.166	0,7	153	2,9	29,6
Canarias	22.029	3,0	263	5,0	11,9
Cantabria	7.457	1,0	76	1,4	10,2
Extremadura	11.146	1,5	113	2,1	10,1
Madrid	173.031	23,8	1.672	31,5	9,7
Andalucía	87.447	12,0	839	15,8	9,6
Castilla-La Mancha	21.892	3,0	188	3,5	8,6
Castilla y León	38.590	5,3	295	5,6	7,6
Galicia	31.918	4,4	231	4,3	7,2
Comunidad Valenciana	65.751	9,0	450	8,5	6,8
Asturias	13.535	1,9	92	1,7	6,8
Murcia	16.544	2,3	105	2,0	6,3
Ceuta	595	0,1	3	0,1	5,0
Aragón	21.779	3,0	146	2,7	4,7
Baleares	16.294	2,2	68	1,3	4,2
Melilla	564	0,1	2	0,0	3,5
Cataluña	135.905	18,7	457	8,6	3,4
País Vasco	45.850	6,3	136	2,6	3,0
Navarra	11.474	1,6	24	0,5	2,1
<b>TOTALES</b>	<b>726.966</b>	<b>100</b>	<b>5.313</b>	<b>100</b>	<b>7,3</b>

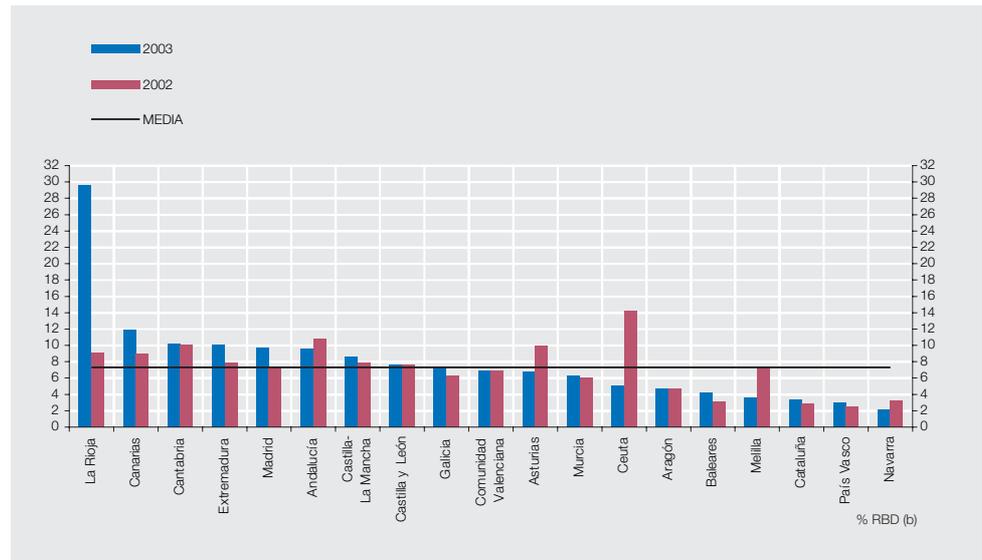
A considerable distancia de los datos de la Comunidad de Madrid se encuentra la de Andalucía, donde se origina el 15,8% de las reclamaciones; Cataluña y Comunidad Valenciana — con un 8,6% y 8,5%, respectivamente, del volumen global; Castilla y León — con un 5,6% — y la Comunidad Autónoma de Canarias, con un 5%. El resto de territorios muestra valores sustancialmente inferiores a los citados.

**3 Número de reclamaciones por 1.000 millones de euros, tomando como base la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma (cuadro 3)**

En este cuadro se ofrece la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma en millones de euros, y su peso relativo dentro del conjunto nacional. A partir de ese dato, se obtiene una ratio indicativa del número de reclamaciones presentadas en cada territorio por cada 1.000 millones de euros.

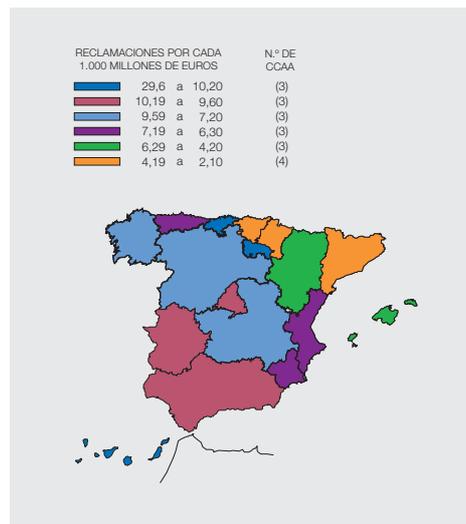
La información se complementa con un mapa nacional y un gráfico de barras, comparativo del ejercicio actual y el anterior. La media nacional en 2003 asciende a 7,3 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de transacciones bancarias.

Únicamente destacaremos el dato de la Comunidad Autónoma de La Rioja, cuya elevada ratio tiene su justificación puntual en el importante número de escritos de reclamaciones presentadas en ese lugar, ante la OMIC del Ayuntamiento de Logroño, por clientes de la entidad Eurobank del Mediterráneo.



DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA

GRÁFICO 2



**4 Naturaleza de la entidad contra la que se dirigen las reclamaciones (cuadro 4)**

Las entidades que han sido objeto de un mayor volumen de reclamaciones son, un año más, los bancos, con 3.472 expedientes, un 65,3% del total. Las cajas de ahorros y la CECA se sitúan a continuación, con un 24,1%. Tales datos son fruto de la hegemonía de ambos tipos de entidades en el panorama financiero español.

El tercer lugar lo ocupan los establecimientos financieros de crédito, con 218 reclamaciones, un 4,1% del total. Con 200 expedientes abiertos en el año, nos encontramos con las entidades no de crédito, refiriéndonos aquí a sociedades de tasación, de garantía recíproca, de valores, mutualidades, etc. Resaltamos igualmente las 144 reclamaciones presentadas contra cooperativas de crédito.

En «Consulta entidad» se contabilizan 88 reclamaciones, 22 más que en 2002, englobando este apartado los asuntos centrados en aspectos generales de práctica bancaria y aquellos otros que, por su materia, excedían de la competencia del Servicio.

**NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN  
LAS RECLAMACIONES (a)**

CUADRO 4

	2003		2002	
	N.º	%	N.º	%
Bancos	3.472	65,3	2.605	60,8
Cajas de ahorros y CECA	1.278	24,1	1.188	27,7
Cooperativas de crédito	144	2,7	106	2,5
Establecimientos financieros de crédito	218	4,1	184	4,3
Consulta entidad	88	1,7	66	1,5
Entidades no de crédito	200	3,8	202	4,7
Establecimientos de cambio de moneda	18	0,3	16	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>5.418</b>		<b>4.367</b>	

a. Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2003: 5.313. Año 2002: 4.288.

**5 Reclamaciones  
tramitadas durante el año  
2003 y tipos de resolución  
de las archivadas  
en el período 1.1.2003  
a 15.2.2004 (cuadro 5)**

En este cuadro aparecen ordenadas las treinta y una entidades —fueron cinco menos hace un año— que han tenido un mínimo de veinte reclamaciones, en las que el Servicio consideró preciso solicitar alegaciones en lugar de optar por su archivo inmediato.

Un buen número de entidades ha visto incrementado el número de expedientes. Podemos destacar, como aumentos significativos entre las entidades más destacadas por su volumen, el de Banco Santander Central Hispano, con 773 reclamaciones tramitadas, frente a las 490 de hace un año; Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, con 136 frente a 91; Bankinter, con 75 —21 más que en 2002—; y Banco Popular Español, con 64 frente a 47.

Igualmente destacables son las entidades que han visto sustancialmente reducidas sus magnitudes. Nos referimos, en especial, al caso de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, con 359 expedientes, cuando el año pasado tuvo 472.

La siguiente columna recoge el número de expedientes resueltos sobre el total de casos tramitados. A partir de este dato se obtienen los porcentajes de reclamaciones archivadas y finalizadas.

El cuadro facilita a continuación información de los datos —absolutos y porcentuales— sobre allanamientos y desistimientos. Una u otra posibilidad provoca el archivo inmediato del expediente, denotando que la entidad ha reaccionado positivamente ante la queja de su cliente, bien allanándose ante su pretensión, o bien logrando su desistimiento.

Seguidamente, el cuadro da información sobre el número y porcentaje de expedientes en los que el Servicio se pronunció a favor de una u otra parte —reclamante o entidad reclamada— o bien no se produjo dicho pronunciamiento por falta de competencia para ello. Algunas entidades muestran una elevada proporción de informes favorables a su proceder, caso de Citifin, SA; Financia Banco de Crédito; Banco Popular Español; Banca Catalana y Banco Atlántico. Por el contrario, entre los expedientes resueltos con opinión favorable al reclamante destaca el caso de Pastor Servicios Financieros, con un porcentaje que alcanza el 88,7%.

RECLAMACIONES TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2003 Y TIPOS DE RESOLUCIÓN  
DE LAS ARCHIVADAS ENTRE 1.1.2003 Y 15.2.2004 (a)

CUADRO 5

ENTIDADES	TRAMITADAS	ARCHIVADAS	ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS	% SOBRE TOTAL	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	% SOBRE TOTAL	INFORMES FAVORABLES A LA ENTIDAD	% SOBRE TOTAL	SIN PRONUNCIAMIENTO	% SOBRE TOTAL
Banco Santander Central Hispano, SA	773	578	129	22,3	227	39,3	139	24,0	83	14,4
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	359	236	31	13,1	36	15,3	115	48,7	54	22,9
Banco Español de Crédito	227	174	39	22,4	44	25,3	71	40,8	20	11,5
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	218	177	19	10,7	29	16,4	89	50,3	40	22,6
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	136	94	5	5,3	28	29,8	48	51,1	13	13,8
Bankinter, SA	75	43	4	9,3	11	25,6	23	53,5	5	11,6
Pastor Servicios Financieros	64	62	1	1,6	55	88,7	1	1,6	5	8,1
Banco Popular Español, SA	64	41	1	2,5	3	7,3	29	70,7	8	19,5
Bancaja	58	40	1	2,5	14	35,0	19	47,5	6	15,0
Banco Zaragozano	51	39	4	10,3	13	33,3	15	38,5	7	17,9
Ibercaja	51	39	2	5,1	11	28,2	18	46,2	8	20,5
Citifin, SA, EFC	48	46	0	0,0	0	0,0	46	100,0	0	0,0
Citibank	48	27	3	11,1	6	22,2	15	55,6	3	11,1
Caja de Ahorros del Mediterráneo	44	34	2	5,9	5	14,7	16	47,1	11	32,3
Banco Sabadell	44	32	6	18,7	10	31,3	15	46,9	1	3,1
Financia Banco de Crédito	37	29	-	0,0	5	17,2	20	69,0	4	13,8
Caja España de Inversiones	36	32	2	6,2	6	18,8	13	40,6	11	34,4
Unicaja	35	26	2	7,7	5	19,2	14	53,9	5	19,2
Banco Pastor	34	24	8	33,3	4	16,7	11	45,8	1	4,2
Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	34	23	4	17,4	3	13,0	12	52,2	4	17,4
Deutsche Bank, SA, Española	33	19	4	21,1	5	26,3	5	26,3	5	26,3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	31	26	4	15,4	6	23,1	12	46,1	4	15,4
Patagon Internet Bank, SA	31	24	10	41,7	4	16,7	9	37,5	1	4,1
Caja General de Ahorros de Granada	30	27	5	18,5	6	22,2	15	55,6	1	3,7
Caja de Ahorros de Galicia	28	16	2	12,5	7	43,7	4	25,0	3	18,8
Banco Atlántico, SA	27	23	2	8,7	5	21,7	15	65,2	1	4,4
Barclays Bank, SA	24	18	1	5,6	9	50,0	7	38,8	1	5,6
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	23	16	3	18,7	4	25,0	6	37,5	3	18,8
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	23	12	3	25,0	2	16,7	7	58,3	0	0,0
Banco Cetelem, SA	21	10	2	20,0	1	10,0	7	70,0	0	0,0
Unoe Bank, SA	20	12	1	8,3	4	33,4	6	50,0	1	8,3

a. Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones resueltas en cada entidad.

**6 Rectificaciones de las entidades a los informes del Servicio en el período 1.1.2003 a 15.2.2004 (cuadro 6)**

Este cuadro ofrece información sobre la reacción de las distintas entidades cuando reciben un informe desfavorable del Servicio de Reclamaciones. Los índices más elevados de rectificaciones —con un 100%— corresponden a entidades como Unicaja, Banco Pastor, Patagon Bank, Deutsche Bank, Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, Banca Catalana y Unoe Bank.

Con porcentajes algo inferiores, encontramos a Citibank España, SA (83,3%), Banco Sabadell (80%), Ibercaja (72,7%), y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (72,3%).

Período 1.1.2003 a 15.2.2004

ENTIDADES	TOTAL INFORMES FAVORABLES RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	% RECTIFICA- CIONES	NO RECTIFICA	% NO RECTIFICA- CIONES
Banco Santander Central Hispano, SA	227	108	47,6	119	52,4
Banco Español de Crédito, SA	44	30	68,2	14	31,8
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	36	26	72,3	10	27,7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid	29	18	62,1	11	37,9
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	28	9	32,1	19	67,9
Bancaja	14	6	42,9	8	57,1
Banco Zaragozano	13	7	53,8	6	46,2
Ibercaja	11	8	72,7	3	27,3
Bankinter, SA	11	7	63,6	4	36,3
Banco Sabadell	10	8	80,0	2	20,0
Barclays Bank, SA	9	3	33,3	6	66,7
Caja de Ahorros de Galicia	7	5	71,4	2	28,6
Citibank España, SA	6	5	83,3	1	16,7
Caixa d'Estalvis de Catalunya	6	4	66,7	2	33,3
Caja General de Ahorros de Granada	6	2	33,3	4	66,7
Caja España de Inversiones	6	2	33,3	4	66,7
Deutsche Bank, SA, Española	5	5	100,0	0	0,0
Unicaja	5	5	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros del Mediterráneo	5	3	60,0	2	40,0
Banco Atlántico, SA	5	2	40,0	3	60,0
Financia Banco de Crédito	5	2	40,0	3	60,0
Patagon Bank, SA	4	4	100,0	0	0,0
Unoe Bank	4	4	100,0	0	0,0
Banco Pastor, SA	4	4	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4	2	50,0	2	50,0
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	4	2	50,0	2	50,0
Banco Popular Español, SA	3	3	100,0	0	0,0
Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	3	1	33,3	2	66,7
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	2	2	100,0	0	0,0
Banco Cetelem, SA	1	1	100,0	0	0,0
<b>TOTALES</b>	<b>517</b>	<b>288</b>	<b>55,7</b>	<b>229</b>	<b>44,3</b>

a. Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones favorables a los reclamantes en cada entidad.

## 7 Resultado global de las reclamaciones archivadas en 2003 (cuadro 7)

El presente cuadro se compone de tres apartados básicos: reclamaciones archivadas por llegarse a algún tipo de acuerdo transaccional, archivadas con solicitud de alegaciones, y archivadas sin ella. En total, durante el ejercicio analizado se produjeron 5.545 archivos de otros tantos expedientes, lo que supone 1.449 más que un año antes.

Por lo que respecta al primer grupo de los enunciados, se recogen 164 expedientes —el 3% de los expedientes archivados— en los que reclamante y entidad pactaron algún tipo de acuerdo, en virtud del cual la queja fue expresamente retirada.

	2003		2002		VARIACIÓN					
	N.º	%	N.º	%	ABSOLUTA		RELATIVA			
					N.º	%	%			
<b>Sin solicitud de alegaciones: Total</b>	<b>2.206</b>	<b>39,8</b>	<b>1.536</b>	<b>37,5</b>	Δ	<b>670</b>	Δ	<b>43,6</b>	Δ	<b>6,1</b>
El reclamante no aportó la documentación solicitada.										
Archivo	458	8,3	247	6,0	Δ	211	Δ	85,4	Δ	37,0
Solicitudes de información sobre una práctica sin reclamación (referidas o no a una entidad concreta)	81	1,5	31	0,8	Δ	50	Δ	161,3	Δ	93,0
Asuntos rechazados:										
<i>Asuntos de derecho privado</i>	25	0,5	19	0,5	Δ	6	Δ	31,6	∇	2,8
<i>Otros organismos</i>	851	15,3	746	18,2	Δ	105	Δ	14,1	∇	15,7
<i>Asuntos sub iudice</i>	60	1,1	46	1,1	Δ	14	Δ	30,4	∇	3,6
<i>El asunto planteado no supone infracción</i>	16	0,3	50	1,2	∇	34	∇	68,0	∇	76,4
<i>Motivos varios</i>	558	10,1	339	8,3	Δ	219	Δ	64,6	Δ	21,6
<i>Asunto ya resuelto</i>	10	0,2	8	0,2	Δ	2	Δ	25,0	∇	7,7
<i>No es entidad de crédito</i>	147	2,7	50	1,2	Δ	97	Δ	194,0	Δ	117,2
<b>Sin o con solicitud de alegaciones: Total</b>	<b>164</b>	<b>3,0</b>	<b>147</b>	<b>3,6</b>	Δ	<b>17</b>	Δ	<b>11,6</b>	∇	<b>17,6</b>
Desistimientos	164	3,0	147	3,6	Δ	17	Δ	11,6	∇	17,6
<b>Con solicitud de alegaciones: Total</b>	<b>3.175</b>	<b>57,2</b>	<b>2.413</b>	<b>58,9</b>	Δ	<b>762</b>	Δ	<b>31,6</b>	∇	<b>2,9</b>
Allanamientos	479	8,6	421	10,3	Δ	58	Δ	13,8	∇	16,0
Informes favorables al reclamante	1.011	18,2	805	19,7	Δ	206	Δ	25,6	∇	7,2
Informes favorables a la entidad	1.271	22,9	940	22,9	Δ	331	Δ	35,2	∇	0,1
Improcedencia de informe. Sin pronunciamiento	414	7,5	247	6,0	Δ	167	Δ	67,6	Δ	23,8
<b>TOTAL</b>	<b>5.545</b>	<b>100,0</b>	<b>4.096</b>	<b>100,0</b>	Δ	<b>1.449</b>				

Este cuadro detalla el tipo de asunto planteado en cada escrito dirigido al Servicio, especificando qué se determinó en cada uno de ellos. Con respecto a su archivo, apreciamos cómo el dato de informes emitidos a favor de una u otra parte —entidad o reclamante— mantiene valores similares a los del año anterior.

En cuanto a los 3.175 expedientes en los que se solicitaron alegaciones a la entidad reclamada —762 más que en 2002—, en 1.011 de ellos el dictamen del Servicio favoreció a la parte reclamante, por otros 1.271 resueltos en sentido contrario, esto es, a favor de la entidad reclamada. En términos porcentuales, suponen un 18,2% y 22,9%, respectivamente, del total de archivos decretados. Además, hubo otros 479 expedientes en los que se produjo el allanamiento de la entidad al aceptar la tesis de su cliente; mientras que en 414 casos no hubo pronunciamiento del Servicio, por motivos de falta de competencia.

Por último, el tercer apartado recoge los 2.206 expedientes en los que no se consideró preciso solicitar alegaciones a la entidad reclamada. En 81 supuestos se solicitaba información sobre una determinada práctica, no implicando una reclamación; y en otros 458 casos se produjo el archivo al no aportar el reclamante la documentación expresamente solicitada por el Servicio. En los restantes, se rechazó la reclamación por los motivos a continuación apuntados:

- a) Supuestos remitidos a «otros organismos públicos», por ser ellos competentes para su resolución. Hablamos de 851 casos —hay un descenso relativo del 15,7%—, en su mayor parte derivados a la Comisión Nacional del Mercado de Valores —planes de inversiones— y Dirección General de Seguros —fondos y planes de pensiones.

	2003		2002		VARIACIÓN					
	N.º	%	N.º	%	ABSOLUTA		RELATIVA			
					N.º	%	%			
Operaciones activas	1.557	29,3	1.019	23,8	Δ	538	Δ	52,8	Δ	23,3
Operaciones pasivas	1.002	18,9	914	21,3	Δ	88	Δ	9,6	∇	11,5
Transferencias	147	2,8	110	2,6	Δ	37	Δ	33,6	Δ	7,9
Letras y cheques	353	6,6	309	7,2	Δ	44	Δ	14,2	∇	7,8
Deuda del Estado	19	0,4	20	0,5	∇	1	∇	5,0	∇	23,3
Tarjetas de crédito	588	11,1	461	10,8	Δ	127	Δ	27,5	Δ	2,9
Dívidas y billetes extranjeros	89	1,7	37	0,9	Δ	52	Δ	140,5	Δ	94,1
Reclamaciones varias	819	15,4	390	9,1	Δ	429	Δ	110,0	Δ	69,5
Consultas varias	27	0,5	11	0,3	Δ	16	Δ	145,5	Δ	98,1
Cuestiones referidas a valores y seguros	831	15,6	769	17,9	Δ	62	Δ	8,1	∇	12,8

Los porcentajes están calculados sobre el número de reclamaciones presentadas en los respectivos años. Año 2003: 5.313. Año 2002: 4.288.

- b) Expedientes archivados por «motivos varios», al exceder el asunto planteado de la competencia del Banco de España (558 casos).
- c) Expedientes archivados porque el tema suscitado no suponía infracción de normativa disciplinaria alguna (16 casos).
- d) Expedientes archivados al no ser la parte reclamada una entidad sometida a la competencia del Banco de España (147 casos).
- e) Expedientes archivados por causa de prejudicialidad, prohibiendo la norma expresamente la intervención del Servicio (60 casos).
- f) Expedientes donde se suscitaban asuntos de estricto derecho privado (25 casos).
- g) Expedientes archivados por haber sido ya resueltos con anterioridad (10 casos).

### 8 Materia objeto de la reclamación (cuadro 8)

En este cuadro se clasifican las reclamaciones por tipo de operación bancaria. Destacan, como asuntos más reclamados, las operaciones activas —1.557 casos, un 29,3% del total— y las pasivas —1.002 supuestos, que representan el 18,9%—. Las primeras sufren un incremento relativo del 23,3% con respecto al año anterior, mientras que las segundas disminuyen un 11,5%.

Si profundizamos en los motivos concretos de las reclamaciones centradas en operaciones activas, destacamos 330 casos referidos a cuestiones relacionadas con la Ley de Crédito al Consumo; 212 centrados en comisiones y gastos repercutidos; y 198 en que se discrepaba en cuanto a los intereses liquidados.

Por lo que concierne a las operaciones pasivas, de los 1.002 expedientes antes anunciados, en 281 se discrepaba de apuntes asentados en cuenta; 210 versaban sobre comisiones y gastos; y en 186 la queja se formulaba por aspectos relacionados con la información y documentación recibida.

Como siguientes capítulos que suscitan más quejas, con magnitudes muy similares entre sí, se encuentran las cuestiones referidas a valores y seguros —831 expedientes, que en su mayoría se remitieron, para su conocimiento y resolución, a los Servicios implantados al efecto en la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la Dirección General de Seguros— y las reclamaciones varias, con 819 casos.

El grupo de reclamaciones varias sufre un significativo incremento relativo del 69,5% —producto de la inclusión de 414 reclamaciones presentadas por afectados por la crisis de la entidad Eurobank del Mediterráneo—, englobando expedientes que fueron abiertos y tramitados al ser —en principio— susceptibles de nuestro pronunciamiento, si bien, por su singularidad, merecen destacarse de manera individualizada:

– Avaluos y garantías	45
– Impuestos y Seguridad Social	32
– Inclusión en registros de impagados	42
– Secreto bancario	13
– Créditos documentarios	7
– Cajas de seguridad	3
– Operaciones no bancarias	61
– Tasación, establecimientos de cambio, etc.	29
– Billetes falsos	20
– Publicidad	6
– Cambio a euros	8
– Medidas de seguridad en sucursal	12
– Información fiscal	4
– Discrepancias apuntes en cuenta	414
– Horario de pago	22
– Internet	1
– Herencias	48
– Trasladas a Oficina de Emisión y Caja del Banco de España	18
– Actuación unilateral	18
– Embargos	3
– Banca telefónica	1
– Deficiencias en correspondencia	2
– Otras	10
	<hr/>
TOTAL	819

Las reclamaciones referidas a tarjetas de crédito ascendieron a 588, 127 casos más que hace un año. De ellas, casi la mitad —282— se centraron en el robo, sustracción y uso fraudulento de este medio de pago.

Respecto a los supuestos centrados en letras y cheques, si bien incrementan su número con 44 casos más que en 2002, alcanzando los 353 expedientes, esa variación implica un decremento relativo del 7,8%.

El único grupo que disminuye, muy ligeramente, sus magnitudes absolutas es el de deuda del Estado, con 19 expedientes. En el vértice opuesto nos encontramos el grupo de divisas y billetes extranjeros, que pasa de 37 expedientes en 2002 a 89 en el ejercicio comentado. Sobresalen aquí los 44 casos que versaron sobre el cobro de comisiones.

Por último, nos referimos al grupo de transferencias, que, con 147 supuestos —56 de ellos cuestionaban las comisiones cobradas— ofrece un incremento relativo del 7,9%.

### **9 Defensores del cliente u órgano equivalente**

En este listado se recogen las entidades que han comunicado al Servicio la existencia de un órgano de atención al cliente, defensor u órgano equivalente.

Estamos ante una instancia cuya existencia era voluntaria hasta la entrada en vigor de la Ley 44/2002, de medidas de reforma del sistema financiero, que impone la obligatoriedad de que las entidades designen un servicio o departamento de atención a la clientela, al margen de la posibilidad —no obligación— de nombrar un defensor del cliente de índole externa. Será el poder público quien vele porque el estatuto o reglamento que regula el funcionamiento de estos órganos se adecue a los principios que deben inspirar su función.

## **Bancos**

BNP Paribas España, SA  
BNP Paribas Securities Services, SE  
BNP Paribas, SE  
Banca March, SA  
Banca Pueyo, SA  
Banco Atlántico, SA  
Banco Banif, SA  
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA  
Banco de Andalucía, SA  
Banco de Asturias, SA  
Banco de Castilla, SA  
Banco de Crédito Balear, SA  
Banco de Crédito Local de España, SA  
Banco de Galicia, SA  
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA  
Banco de Madrid  
Banco de Promoción de Negocios, SA  
Banco de Sabadell, SA  
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, SA  
Banco de Valencia, SA  
Banco de Vasconia, SA  
Banco Depositario BBVA, SA  
Banco Español de Crédito, SA  
Banco Finantia Sofinloc, SA  
Banco Guipuzcoano, SA  
Banco Halifax Hispania, SA  
Banco Industrial de Bilbao, SA  
Banco Inversión, SA  
Banco Inversis Net, SA  
Banco Occidental, SA  
Banco Pastor, SA  
Banco Popular Español, SA  
Banco Popular Hipotecario, SA  
Banco Santander Central Hispano, SA  
Banco Simeón, SA  
Banco Urquijo, SA  
Bancofar, SA  
Bancopopular-E, SA  
Banesto Banco de Emisiones, SA  
Bankinter, SA  
Banque PSA Finance, SE  
Barclays Bank, SA  
BBVA Banco de Financiación, SA  
Caisse Regionale de Crédit Agricole Mutuel Sud Mediterranee, SE  
Citibank España, SA  
Citibank International PLC, SE  
Crédit Agricole Indosuez, SE  
Crédit Lyonnais, SA, SE  
Crédit Suisse, SE

Deutsche Bank Crédit, SA  
Deutsche Bank SA, Española  
Eurobank del Mediterráneo, SA  
FCE Bank PLC, SE  
Finanzia, Banco de Crédito, SA  
General Electric Capital Bank, SA  
ING Direct NV, SE  
MBNA Europe Bank Limited, SE  
Patagon Bank, SA  
Popular Banca Privada, SA  
Sabadell Banca Privada, SA  
Santander Central Hispano Investment, SA  
Santander Consumer Finance, SA  
UBS España, SA  
UNOE Bank, SA

TOTAL

64

### **Cajas de ahorros**

Bilbao Bizkaia Kutxa  
Caixa d'Estalvis de Catalunya  
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu  
Caixa d'Estalvis de Girona  
Caixa d'Estalvis de Manresa  
Caixa d'Estalvis de Sabadell  
Caixa d'Estalvis de Tarragona  
Caixa d'Estalvis de Terrasa  
Caixa d'Estalvis del Penedès  
Caixa d'Estalvis Laietana  
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara  
Caja de Ahorros de Asturias  
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha  
Caja de Ahorros de Galicia  
Caja de Ahorros de La Inmaculada de Aragón  
Caja de Ahorros de Murcia  
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria  
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria  
Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (BANCAJA)  
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava  
Caja de Ahorros del Mediterráneo  
Caja de Ahorros Municipal de Burgos  
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez  
Caja de Ahorros y MP de Gipuzkoa y San Sebastián  
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares  
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura  
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid  
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra  
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent  
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia  
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (IBERCAJA)

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona  
Caja España de Inversiones  
Caja General de Ahorros de Canarias  
Caja General de Ahorros de Granada  
Caja Insular de Ahorros de Canarias  
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla  
Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga  
y Antequera (UNICAJA)  
Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz

TOTAL

39

### **Cooperativas de crédito**

Caixa de Crèdit dels Enginyers, CC, ING, SCC  
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV  
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV  
Caixa Rural Altea, CCV  
Caixa Rural Benicarló, SCCV  
Caixa Rural de Balears, SCC  
Caixa Rural de Callosa d'en Sarria, CCV  
Caixa Rural de Turis, CCV  
Caixa Rural Galega, SCCLG  
Caixa Rural la Vall «San Isidro», SCCV  
Caixa Rural Sant Josep de Vilavella, SCCV  
Caixa Rural Vinarós, SCCV  
Caja Caminos, SCC  
Caja Campo, Caja Rural, SCC  
Caja de Arquitectos, SCC  
Caja de Crédito de Alcoy, CCV  
Caja de Crédito de Petrel, Caja Rural, CCV  
Caja Laboral Popular, CC  
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC  
Caja Rural Castellón-San Isidro, SCCV  
Caja Rural Católico-Agraria, CCV  
Caja Rural Central, SCC  
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, SCLCA  
Caja Rural de Albacete, SCC  
Caja Rural de Albal, CCV  
Caja Rural de Alginet, SCCV  
Caja Rural de Almendralejo, SCC  
Caja Rural de Aragón, SCC  
Caja Rural de Asturias, SCC  
Caja Rural de Betxi, SCCV  
Caja Rural de Burgos, CC  
Caja Rural de Canarias, SCC  
Caja Rural de Casinos, SCCV  
Caja Rural de Cheste, SCC  
Caja Rural de Ciudad Real, SCC  
Caja Rural de Córdoba, SCC  
Caja Rural de Cuenca, SCC

Caja Rural de Extremadura, SCC  
 Caja Rural de Fuentepelayo, SCC  
 Caja Rural de Gijón, CC  
 Caja Rural de Granada, SCC  
 Caja Rural de Guissona, SCC  
 Caja Rural de Jaén, SCC  
 Caja Rural de la Roda, SCLCA  
 Caja Rural de Navarra, SCC  
 Caja Rural de Salamanca, SCC  
 Caja Rural de Segovia, CC  
 Caja Rural de Soria, SCC  
 Caja Rural de Tenerife, SCC  
 Caja Rural de Teruel, SCC  
 Caja Rural de Toledo, SCC  
 Caja Rural de Torrent, CCV  
 Caja Rural de Utrera, SCALC  
 Caja Rural de Villamalea, SCCA  
 Caja Rural de Villar, CCV  
 Caja Rural de Zamora, CC  
 Caja Rural del Duero, SCCL  
 Caja Rural del Mediterráneo, Rural Caja, SCC  
 Caja Rural del Sur, SCC  
 Caja Rural Intermediterránea, SCC  
 Caja Rural La Junquera de Chilches, CCV  
 Caja Rural Nuestra Madre del Sol, SCACL  
 Caja Rural Nuestra Señora de Guadalupe, SCCA  
 Caja Rural Nuestra Señora de la Esperanza de Onda, SCCV  
 Caja Rural Nuestra Señora del Campo, SCAC  
 Caja Rural Nuestra Señora del Rosario, SCAC  
 Caja Rural Regional San Agustín Fuente Álamo Murcia, SCC  
 Caja Rural San Fortunato, Sociedad Cooperativa Catalana Cto. Ltda.  
 Caja Rural San Isidro de les Coves de Vinroma, CCCV  
 Caja Rural San Isidro de Villafamés, SCCV  
 Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, CCV  
 Caja Rural San José de Alcora, CCV  
 Caja Rural San José de Almassora, CCV  
 Caja Rural San José de Burriana, CCV  
 Caja Rural San José de Nules, CCV  
 Caja Rural San Roque de Almenara, SCCV  
 Caja Rural San Vicente Ferrer de Vall de Uxó, CCV  
 Caja Rural Vasca, SCC  
 Cooperativa de Crédito Agrario, Caja Rural de Casas Ibáñez, Sociedad Cooperativa  
 Crèdit Valencia, Caja Rural, CCV

TOTAL

79

#### **Establecimientos financieros de crédito**

AIG Finanzas, SA, EFC  
 Accordia España SA, EFC  
 Adefisa Leasing, EFC, SA

BNP Paribas Lease Grupo, SA, EFC  
 Banesto Factoring, SA, EFC  
 Bansabadell Hipotecaria, EFC, SA  
 Bansander de Financiaciones, SA, EFC  
 Banzano Group Factoring, SA, EFC  
 BBVA Factoring, SA, EFC  
 BMW Financial Services Ibérica, EFC, SA  
 Caterpillar Financial Corporación Financiera, SA, EFC  
 Citifin, SA, EFC  
 Cofidis Hispania, EFC, SA  
 Comerciantes Reunidos del Sur, SA, EFC  
 Edamleasing, EFC, SA  
 Electrolux Financiera, SA, EFC  
 Finanzia Trucks, EFC, SA  
 GMAC España, SA de Financiación, EFC  
 Heller Factoring Española, SA, EFC  
 Hipotebansa, EFC, SA  
 Hispamer Servicios Financieros, EFC, SA  
 Ibercaja Leasing y Financiación, SA, EFC  
 IBM Financiación, EFC, SA  
 Lico Leasing, SA, EFC  
 Mercedes-Benz Credit, EFC, SA  
 Moneticia, SA, EFC  
 Montjuich, EF, EFC, SA  
 Multiahorro, EFC, SA  
 Renault Financiaciones, SA, EFC  
 Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA  
 Santana Credit, EFC, SA  
 Santander Central Hispano Factoring y Confirming, SA, EFC  
 Santander Central Hispano Lease, SA, EFC  
 Santander Central Hispano Multileasing, SA, EFC  
 Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA  
 Tarcredit, EFC, SA  
 Transolver Finance, EFC, SA  
 Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC  
 Unión Financiera Asturiana, SA, EFC  
 VFS Financial Services Spain, EFC, SA  
 Volkswagen Finance, SA, EFC

TOTAL

41

#### **Establecimientos de cambio de moneda**

Airport Change, SA  
 American Express Foreign Exchange, SA  
 Maccorp Exact Change, SA

TOTAL

3

### III INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE



## Grupo I Operaciones activas

### Comisiones

ADEUDO DE COMISIONES  
QUE NO CORRESPONDEN  
A LA PRESTACIÓN  
DE UN SERVICIO EFECTIVO

Entidades: CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 465/02.  
CITIBANK ESPAÑA. — Reclamaciones n.º 2381/02 y n.º 2817/02.  
BANCO DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 2692/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 2570/02.  
CAIXA D'ESTALVIS DE TERRASA. — Reclamación n.º 3009/02.  
DEUTSCHE BANK, SA, ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 3767/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 4075/02.  
CITIFIN, SA, EFC. — Reclamación n.º 1724/03.  
CAJA RURAL ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS, SCC. — Reclamación n.º 1848/03.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las comisiones por «demora», «inamortización» o «reclamación de posiciones deudoras vencidas» que las entidades cobraron a sus clientes con motivo del impago de algún vencimiento de sus préstamos no respondieron a servicio alguno prestado a los reclamantes, ya que no habían acreditado haber realizado gestiones encaminadas a recuperar el importe de los recibos impagados, ni la necesidad de las mismas. En efecto, la aplicación automática de estas comisiones tan pronto como se produce una situación de demora no constituye una buena práctica bancaria, debiendo tenerse en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente; analizar la procedencia de llevar a cabo la reclamación y acreditar que, efectivamente, han realizado alguna gestión encaminada al recobro. En suma, una reclamación realizada sin tener en cuenta esas circunstancias particulares nunca puede calificarse como una gestión necesaria e individualizada, que ampare la repercusión de la comisión.

COBRO DE COMISIONES  
NO PREVISTAS  
CONTRACTUALMENTE  
O POR IMPORTE SUPERIOR  
AL PACTADO

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 1980/02, n.º 3380/02 y n.º 2839/03.  
IBERCAJA. — Reclamación n.º 4081/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 643/03.  
BANCO ZARAGOZANO. — Reclamación n.º 1942/03.

La norma sexta, apartado 6, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece lo siguiente:

«Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, los siguientes extremos:

...

c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

...

g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto...».

En los expedientes referenciados, las entidades no recogieron en los contratos que formalizaron con sus clientes diversas comisiones o gastos que les cobraron, o bien adeudaron comisiones por importe superior al pactado, apartándose por ello de las buenas prácticas bancarias. En concreto, las comisiones o gastos indebidamente repercutidos fueron los siguientes: comisión por modificación de las condiciones contractuales de un préstamo hipotecario por importe superior al pactado en la escritura (expediente n.º 3380/02); cobro de comisión por amortización anticipada de un préstamo, cuando se había pactado en documento privado que no se adeudaría en caso de que la amortización se beneficiara de desgravaciones fiscales, como ocurría en el expediente (expediente n.º 1942/03); comisión por subrogación que no constaba con claridad en el documento suscrito por el reclamante (expediente n.º 4081/02); comisiones por excedido en cuenta de crédito no previstas en el contrato (expediente n.º 1980/02); comisión por gestionar la tramitación de la escritura de cancelación de un préstamo hipotecario adeudada con anterioridad a la entrada en vigor de la modificación del epígrafe de las tarifas en que se establecía (expediente n.º 643/03).

En el caso del expediente n.º 2839/03, el Banco Santander Central Hispano se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar al reclamante, con motivo de una amortización parcial anticipada de un préstamo, una comisión calculada sobre el importe pendiente de amortizar y no sobre la cantidad amortizada anticipadamente, que era lo pactado en la escritura.

FALTA DE TRANSPARENCIA  
EN EL COBRO DE COMISIONES  
O GASTOS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2683/02, n.º 4111/02 y n.º 2611/03.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 3590/02 y n.º 1540/03.  
PATAGON BANK. — Reclamación n.º 104/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 1045/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamación n.º 1502/03.  
BANKINTER. — Reclamaciones n.º 1007/02 y n.º 1974/03.  
DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamación n.º 2960/03.

En general, tres son los requisitos establecidos por la normativa para que el cobro de comisiones por parte de las entidades sea procedente: uno, de índole formal, consistente en que la comisión esté debidamente recogida en el folleto de tarifas de la entidad registrado en el Banco de España y, en su caso, en el documento contractual; los otros, de índole material, son que las comisiones respondan a servicios efectivamente prestados por las entidades y que tales servicios hayan sido solicitados o aceptados por el cliente. A este último requisito también se refiere el número quinto de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, que establece que «... en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

Dada esta exigencia normativa, se entiende que es necesario que el cliente esté debidamente informado del coste del servicio (recibiendo de la entidad, en su caso, las tarifas de las comisiones aplicables) y que preste consentimiento a su cobro o a la repercusión de los gastos. Todos los casos referenciados en este epígrafe tienen en común que las entidades, o bien no informaron de modo correcto y completo a sus clientes sobre las comisiones que se deventarían, o bien no acreditaron contar con el necesario consentimiento de los interesados para su cobro o la autorización para adeudar gastos en sus cuentas, incurriendo así en actuaciones que merecieron un pronunciamiento desfavorable. El Servicio no cuestiona, en principio, la necesidad o habitualidad de los gastos que vamos a analizar, pero entiende que no han de ser repercutidos sin cumplir los requisitos que hemos expuesto.

Los gastos y comisiones cuestionados en estos expedientes fueron los siguientes: gastos de tasación del inmueble ofrecido en garantía para la concesión de un préstamo hipotecario

(expedientes n.º 2683/02, n.º 4111/02, n.º 104/03, n.º 1045/03, n.º 1502/03, n.º 2611/03 y n.º 2960/03); gastos devengados como consecuencia de la intervención del gestor en la tramitación de unas escrituras (expedientes n.º 1540/03 y n.º 1974/03); adeudo de una prima de seguro de daños complementario al exigido en la escritura de préstamo (expediente n.º 1007/02).

En el expediente n.º 3590/02, el Banco Español de Crédito demoró durante meses el adeudo en la cuenta de su cliente de la provisión de fondos correspondiente a la ampliación y novación de un préstamo hipotecario, mereciendo un pronunciamiento contrario del Servicio no tanto por los gastos en sí, que habían sido aceptados por el reclamante, sino por no haberle comunicado previamente su intención de adeudarlos.

COBRO DE COMISIONES  
O GASTOS INDEBIDOS,  
POR DIVERSOS MOTIVOS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamación n.º 1955/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 2045/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3170/02 y n.º 2563/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamaciones n.º 370/02 y n.º 1302/03.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2019/03.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 2041/03.

BANCAJA. — Reclamación n.º 2078/03.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 1302/03) se subrogó en el préstamo hipotecario de su cliente, ampliando posteriormente el importe del capital prestado y adeudando por ello una comisión de apertura por el importe total del préstamo y no solo sobre el importe ampliado, lo que el Servicio consideró incorrecto, pues suponía adeudar una comisión de apertura por una parte del crédito que ya la había soportado con motivo de la subrogación. En el expediente n.º 370/02, esta misma entidad adeudó, con ocasión de la ampliación del capital de un préstamo hipotecario, una comisión de apertura sobre el total del capital, haciéndola coincidir además con una comisión por la subrogación de la reclamante, como deudora, en el préstamo otorgado en su día al promotor del inmueble. El Servicio consideró incompatible con las exigencias de las buenas prácticas bancarias el adeudo simultáneo de dos comisiones —apertura y subrogación— sobre el mismo capital.

En los expedientes relativos a Bancaja (expediente n.º 2078/03) y Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 1955/02), las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al adeudar a clientes determinados gastos que no estaban obligados a soportar. Bancaja adeudó el importe de unas verificaciones registrales de un inmueble hipotecado al avalista y no al prestatario de la operación. Por su parte, la Caja de Ahorros de Galicia cargó al reclamante —quien había comprado una vivienda a un promotor inmobiliario— una comisión por cancelación anticipada del préstamo concedido para la construcción del inmueble adquirido por este, a pesar de que se había pactado en la escritura de préstamo que debía pagarla el prestatario.

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (n.º 2041/03), con ocasión de una escritura de compraventa con subrogación se produjo un error al formalizar la escritura por un capital superior al realmente pendiente de pago. La entidad reconoció el error pero no asumió los gastos generados para adecuar la situación del préstamo a la realidad, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2045/02) encargó al banco la realización de las gestiones necesarias para el otorgamiento de dos escrituras de cancelación de sendos préstamos hipotecarios. Transcurridos tres años desde su solicitud, la entidad se

había limitado a emitir dos certificados de cancelación sin realizar ninguna otra gestión, lo que el Servicio estimó incorrecto, ya que consideró que el banco no había prestado el servicio por el que había percibido la comisión, al haberse limitado a dar el consentimiento para la cancelación de los préstamos sin realizar gestión adicional alguna. Idéntico pronunciamiento mereció el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 3170/02), que cobró una comisión por la emisión de un certificado de cancelación de préstamo, a pesar de que dicho certificado debería ser, a juicio del Servicio, consustancial a la cancelación del mismo.

Esta misma entidad (expediente n.º 2563/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al hacer soportar a su cliente los gastos derivados de la tasación del inmueble ofrecido en garantía de un préstamo cuando la operación, debido a la edad del prestatario, que era conocida con anterioridad a la tasación, no se iba autorizar en ningún caso, cualquiera que hubiera sido el valor de tasación del inmueble.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 2019/03) decidió reclamar a su cliente el importe de unas comisiones por demora que, según el reclamante, habían sido previamente condonadas. La caja reclamada alegaba que, efectivamente, había condonado parte de la deuda existente, pero incluyendo solo los intereses y no las comisiones. El Servicio, a la vista de que la entidad no podía acreditar el alcance de los acuerdos alcanzados con su cliente, dio por buena, al coincidir con el contenido de la documentación aportada, la versión del reclamante, considerando por ello que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias al reclamar el importe de las comisiones por demora.

## Intereses

APLICACIÓN INCORRECTA  
DE LOS TIPOS DE REFERENCIA  
PACTADOS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2695/02, n.º 2736/02, n.º 3071/02, n.º 3999/02 y n.º 1390/03.  
BANKINTER. — Reclamación n.º 2129/02.  
SANTANDER CENTRAL HISPANO LEASE, SA, EFC. — Reclamación n.º 2218/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 2918/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamaciones n.º 3491/02 y n.º 2403/03.

En estos casos, los reclamantes mantenían con sus respectivas entidades préstamos hipotecarios a interés variable. En las fechas pactadas de revisión de los tipos, las entidades no aplicaron correctamente las cláusulas de revisión incluidas en las escrituras, ya que no lo hicieron en su momento o tomaron por error tipos distintos —o fechas diferentes— a los que habían estipulado. En consecuencia, por esta razón, el Servicio estimó que las entidades no habían ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias. En el caso de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 3491/02), el tipo de referencia utilizado era el correcto, pero la entidad aplicó un redondeo al cuarto de punto superior que no estaba pactado en contrato.

ADEUDO DE INTERESES  
DE DEMORA DURANTE  
EL PROCESO DE RENOVACIÓN  
DE OPERACIONES DE CRÉDITO

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 3711/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 177/03, n.º 476/03, n.º 1142/03, n.º 1869/03, n.º 2026/03 y n.º 2333/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe se daba la circunstancia de que los reclamantes eran titulares de operaciones de crédito cuya renovación se estaba renegociando por estar próximo su vencimiento. Cuando la formalización de las nuevas operaciones se realiza en fecha posterior al vencimiento de las pólizas —especialmente cuando el retraso es imputable a la entidad—, el Servicio considera que no procede la liquidación de intereses o comisiones por la demora, ya que supone trasladar al cliente los perjuicios derivados de la falta de diligencia de las entidades en la tramitación de las operaciones. Al haber aplicado los tipos

de interés de demora pactados en las pólizas, estas entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias.

COBRO DE INTERESES  
INDEBIDOS

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 1911/02, n.º 3825/02 y n.º 1789/03.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 2000/02.  
FINCONSUM, EFC, SA. — Reclamación n.º 3788/02.  
BANCO ZARAGOZANO. — Reclamación n.º 628/03.  
BANCO HALIFAX HISPANIA. — Reclamación n.º 1058/03.  
CITIFIN, SA, EFC. — Reclamación n.º 1724/03.  
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 2175/03.  
BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 2236/03.  
BANCO POPULAR HIPOTECARIO. — Reclamación n.º 2295/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA. — Reclamación n.º 2874/03.*

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1911/02) adeudó al reclamante, titular de una póliza de crédito vencida, una comisión de exceso no pactada en el contrato. Tras la reclamación del acreditado, el banco retrocedió la comisión pero procedió a reliquidar la póliza a un tipo superior al inicialmente utilizado, lo que se estimó incorrecto al haber aplicado unas condiciones distintas a liquidaciones ya efectuadas a causa de la reclamación de su cliente.

Esta misma entidad (expediente n.º 3825/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al reliquidar un préstamo hipotecario varios meses después de la cancelación del mismo, decidiendo además adeudar, en descubierto y sin autorización de su cliente, el importe de la diferencia de intereses.

En el caso del expediente n.º 1789/03, el Banco Santander Central Hispano adeudó al reclamante los intereses de excedido y una comisión de excedido en el momento del vencimiento de la póliza de crédito que había formalizado, retrocediendo únicamente la comisión pero manteniendo los intereses. El Servicio considera que solo cabe interpretar la figura del excedido como la cantidad por principal de la que disponga el acreditado, con autorización de la entidad, fuera de los límites del crédito y durante su vigencia, pero en modo alguno puede considerarse como excedido el principal del crédito una vez vencido, ni las cantidades por intereses moratorios o convencionales que se acumulen sobre el principal. En efecto, un crédito vencido e impagado supone un incumplimiento de la obligación de pago por parte del acreditado, pero no una nueva disposición autorizada por la entidad bancaria, de tal manera que el vencimiento del crédito extingue el contrato y da lugar a una deuda líquida y exigible sobre la que se podrán liquidar los intereses de demora pactados. Por ello, el Servicio entendió que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar los intereses de excedido que eran superiores al interés de demora pactado en el contrato.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 2000/02), que recibió de una compañía aseguradora, tras el fallecimiento del prestatario, el importe pendiente de amortizar de un préstamo hipotecario, se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar intereses posteriores a la fecha de abono del capital.

En el expediente n.º 3788/02, Finconsum, EFC, adeudó a su cliente unos intereses de demora superiores a los pactados en el contrato, por lo que se apartó de las buenas prácticas bancarias. Por su parte, Banco Halifax Hispania (expediente n.º 1058/03) decidió unilateralmente modificar el margen aplicable sobre el MIBOR al préstamo hipotecario del reclamante, alegando un supuesto incumplimiento por parte de su cliente de la obligación de domiciliar los

ingresos procedentes de su actividad profesional, sin que tal obligación quedara debidamente acreditada.

En el caso de Citifin, SA (expediente n.º 1724/03), mereció el pronunciamiento contrario del Servicio al calcular los intereses de un préstamo hipotecario utilizando días reales pero sobre la base del año comercial, sin que este sistema estuviera así pactado en el contrato. Bankinter (expediente n.º 2175/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al realizar un ajuste para el cómputo de los intereses devengados en el mes de febrero que resultaba financieramente perjudicial para su cliente.

El Banco Popular Hipotecario (expediente n.º 2295/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al liquidar, durante meses, intereses superiores a los pactados en la escritura, procediendo a su rectificación únicamente tras la presentación de la reclamación ante el Servicio.

El Banco Zaragozano (expediente n.º 628/03) aplicó al reclamante una cláusula de redondeo al alza al octavo de punto en un préstamo hipotecario formalizado un día antes de la publicación de la Ley 44/2002. El Servicio consideró que, sin perjuicio de que efectivamente la norma no había entrado en vigor, no resultaba ajustado a las buenas prácticas bancarias pactar unas condiciones contractuales que, casi con toda seguridad, la entidad conocía que unos días después iban a prohibirse.

El Banco Sabadell (expediente n.º 2236/03) adeudó al reclamante una cuota de amortización de préstamo superior a la pactada, alegando la existencia de un error en la redacción del documento público respecto a la cuantía del préstamo. El Servicio consideró que se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que ni avisó a su cliente del supuesto error, ni trató de rectificar la escritura de préstamo, ni ofreció una solución a su cliente hasta la presentación de la reclamación ante el Servicio, limitándose hasta ese momento a adeudar un importe superior al pactado.

Un cliente de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura (expediente n.º 2874/03) discrepaba de la aplicación de un tipo de interés mínimo en el préstamo hipotecario en el que se subrogó tras la compra de un inmueble. Sostenía que en la información que le había sido facilitada con anterioridad a la firma de la escritura de préstamo no venía recogida una limitación a la bajada del tipo de interés. El Servicio consideró que la entidad había incumplido los compromisos adquiridos con su cliente con anterioridad a la firma del contrato, por lo que se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

### **Actuación unilateral de la entidad**

ACTUACIÓN UNILATERAL  
EN RELACIÓN CON DIVERSOS  
ASPECTOS

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2364/02.  
IBERCAJA. — Reclamación n.º 3820/02.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamación n.º 4114/02.  
PATAGON BANK. — Reclamación n.º 4254/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 4155/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 955/03.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 676/03 y n.º 1145/03.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 1252/03.*

En el expediente n.º 4254/02, el reclamante realizó un reembolso parcial anticipado de su préstamo hipotecario, solicitando acogerse a la posibilidad de modificar la cuantía de las cuotas del préstamo; a pesar de ello, la entidad procedió a reducir el plazo, estimando el Servicio

que esta actuación de Patagon Bank era injustificada y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias.

Ibercaja (expediente n.º 3820/02) se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al decidir, con motivo de una amortización anticipada de un préstamo, dejar de adeudar a su cliente las correspondientes cuotas de amortización durante el período que permitía el capital anticipado, en lugar de reducir el capital pendiente, lo que, financieramente, resultó perjudicial para el reclamante.

La Caja General de Ahorros de Granada (expediente n.º 1252/03) adeudó a su cliente, titular de un préstamo hipotecario cancelado anticipadamente varios meses antes, una cantidad adicional por la cancelación, debido a que por error se empezó a amortizar el préstamo por una cantidad inferior a la que figuraba en la escritura. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias tanto por el error inicialmente sufrido como por la decisión de no informar a su cliente, antes de adeudar cantidad alguna en su cuenta, de lo ocurrido. Un caso parecido fue el del expediente n.º 4114/02, en el que, durante varios meses, Caja España de Inversiones giró los recibos de préstamo sin incluir los intereses, decidiendo, sin comunicación previa a su cliente, adeudar todos los intereses dejados de percibir durante estos meses.

En el caso del expediente n.º 2364/02, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona facilitó a un tercero —que venía ingresando el importe de las cuotas del préstamo a nombre de los reclamantes— información confidencial sobre la situación del préstamo, lo que propició que efectuara un ingreso por el importe pendiente de cancelación, que la entidad no aplicó a dicha finalidad por no recibir orden expresa de los prestatarios. El Servicio, sin perjuicio de compartir el criterio de la entidad sobre la necesidad de recibir orden expresa de cancelación de los prestatarios, consideró que la actuación de la entidad en su conjunto era contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 4155/02) actuó incorrectamente al negarse a abonar en la cuenta de la mercantil reclamante, sin causa que lo justificara, el importe de un préstamo concedido más de un año antes.

Otra actuación incorrecta se produjo en el expediente n.º 676/03, en el que el Banco Santander Central Hispano se negó a conceder un préstamo en las condiciones financieras recogidas en la oferta vinculante, debido a que los reclamantes no suscribieron los seguros exigidos para formalizar la operación con una aseguradora de su grupo —habían contratado con otra compañía ya que en la oferta no se designaba la entidad con la que se debían suscribir—, así como no les entregó el original del informe de tasación que habían pagado.

En el expediente n.º 1145/03, esta misma entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al decidir, de forma unilateral y sin causa justificada, retroceder los ingresos efectuados en la cuenta del reclamante como consecuencia del descuento de unas letras de cambio.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 955/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar en la cuenta del reclamante cantidades derivadas de un préstamo hipotecario en el que no figuraba como prestamista sino únicamente como propietario de la finca hipotecada, sin responsabilidad personal en el buen fin de la operación.

CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN  
UNILATERAL DE CONDICIONES  
APLICABLES  
A LAS OPERACIONES

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 1067/03.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 3814/02 y n.º 594/03.

BANCA MARCH. — Reclamación n.º 1221/03.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. — Reclamación n.º 1894/03.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 658/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe se daba la circunstancia de que las entidades decidieron de forma unilateral, al margen de lo previsto en las condiciones contractuales y sin contar con el consentimiento de sus clientes, cancelar anticipadamente o modificar las condiciones aplicables a las diversas operaciones de financiación concedidas. Las irregularidades apreciadas fueron las siguientes:

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 3814/02) suscribió con la reclamante una escritura de modificación de préstamo hipotecario en la que se consignó, debido a un error material en su redacción, una cuota de préstamo que no se correspondía con la real. En un momento dado decidió, de forma unilateral y sin comunicárselo a su cliente, reliquidar el préstamo, sin aclarar la incidencia hasta que su cliente reclamó, por lo que, a juicio del Servicio, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, tanto el Banco Español de Crédito (expediente n.º 594/03), como Banca March (expediente n.º 1221/03) y como la Caja Insular de Ahorros de Canarias (expediente n.º 658/03) se apartaron de las buenas prácticas bancarias al dar por vencidas anticipadamente sendas operaciones de financiación sin comunicar previamente a sus clientes su intención, pese a la trascendencia de la medida adoptada. El Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz (expediente n.º 1894/03) acordó también el vencimiento anticipado de un préstamo sin causa justificada y adeudando una comisión por cancelación anticipada improcedente. El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1067/03) procedió sin más a cancelar anticipadamente un préstamo, sin justificar los motivos que condujeron a tal decisión ni acreditar la realidad de la deuda reclamada.

### **Falta de diligencia**

COMISIÓN REITERADA  
DE ERRORES DE DIVERSA ÍNDOLE  
Y RETRASO EN CORREGIRLOS

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 2278/02, n.º 2385/02 y n.º 1582/03.

CITIBANK. — Reclamación n.º 2483/02.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 2998/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 2987/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3738/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2546/02 y n.º 3901/02.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido oportunidad de declarar, en numerosas ocasiones, que la simple comisión de un error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria. Sin embargo, en todos los expedientes referenciados en este epígrafe concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades implicadas, puesto que o bien los errores no fueron aislados, sino reiterados; o bien demoraron excesivamente la corrección de las deficiencias que se habían detectado, llegando incluso a no rectificarlas.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias, todas ellas relacionadas con préstamos de los que los reclamantes eran titulares, fueron las siguientes: demora injustificada en la corrección de adeudos relacionados con operaciones de financiación —comisiones, liquidaciones, etc.— (expedientes n.º 2483/02, n.º 2385/02, n.º 3738/02 y n.º 3901/02); demora de varios años en reclamar el pago de sendas deudas pese a que los impagos se produjeron desde su primer vencimiento (expedientes n.º 1582/03 y n.º 2998/02); envío de correspondencia a una dirección incorrecta y remisión de información fiscal errónea (expediente n.º 2278/02); emisión de un certificado acreditativo de la cancelación registral de una hipoteca cuando la misma continuaba inscrita en el Registro de la Propiedad (expediente n.º 2987/02); el reclamante solicitó el descuento de un efecto entregando el documento a la entidad, que, días después, se lo devolvió indicando que la operación de descuento no había sido aprobada, lo que, a juicio del Servicio,

constituyó una actuación desacertada, al crear en su cliente la falsa creencia de que el descuento se había aceptado (expediente n.º 2546/02).

DEMORA INJUSTIFICADA  
EN EL CUMPLIMIENTO  
DE ÓRDENES DE SUS CLIENTES

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 1870/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamaciones n.º 2210/02 y n.º 2575/02.  
BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 2975/02.  
MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. — Reclamación n.º 3035/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3562/02, n.º 3824/02, n.º 4035/02, n.º 4083/02, n.º 2035/03 y n.º 2507/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 764/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas se habían apartado de las buenas prácticas y usos bancarios al no poder justificar las razones que dieron lugar a que las distintas gestiones que les habían sido encomendadas por sus clientes no fueran realizadas con la diligencia que, dada su condición de profesionales en la materia, es exigible a las entidades de crédito.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias, todas ellas relacionadas con préstamos de los que los reclamantes eran titulares, fueron las siguientes: demora, sin causa justificada, en el otorgamiento de las escrituras de cancelación de sendos préstamos hipotecarios (expedientes n.º 3824/02 y n.º 1870/02); demora de varios meses en la inscripción de la escritura de préstamo hipotecario (expediente n.º 2507/03); demora de varios meses, sin causa justificada, en el abono al prestatario del capital prestado (expediente n.º 4035/02); retraso injustificado en comunicar la negativa de la entidad a la concesión de una operación de financiación (expedientes n.º 2210/02, n.º 2575/02, n.º 3035/02, n.º 2975/02 y n.º 2035/03); demora en la tramitación de una operación de subrogación de los reclamantes en un préstamo hipotecario debida, al parecer, a la reestructuración de la red de sucursales de la entidad (expediente n.º 4083/02); demora en la emisión de un certificado justificativo de la deuda pendiente de un préstamo hipotecario (expediente n.º 3562/02); demora de casi tres años en la cancelación de una anotación preventiva de embargo por causas imputables a la entidad (expediente n.º 764/03).

FALTA DE DILIGENCIA  
EN LA TRAMITACIÓN  
DE OPERACIONES DIVERSAS

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 284/02 y n.º 3932/02.  
CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURAL CAJA. — Reclamación n.º 906/02.  
CITIBANK ESPAÑA y CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamación n.º 2353/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamaciones n.º 3409/02 y n.º 3148/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 103/03 y n.º 1563/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 1102/03.  
BANCO PASTOR. — Reclamación n.º 2232/03.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no emplearon la diligencia necesaria para obtener el buen fin de ciertas gestiones encomendadas por sus clientes, relativas a los préstamos de los que estos eran titulares. Esa falta de diligencia en la tramitación de las operaciones motivó que el Servicio concluyese que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las circunstancias concretas que dieron lugar a este pronunciamiento, en cada uno de los expedientes, fueron las siguientes: falta de supervisión por parte de las entidades reclamadas de lo actuado por las gestorías elegidas por ellas para la tramitación de diversas operaciones de financiación, sin asumir tampoco las consecuencias desfavorables derivadas de su anómalo proceder (expedientes n.º 3409/02, n.º 1563/03 y n.º 2232/03); el reclamante tuvo que soportar los perjuicios derivados de los errores de la caja de ahorros reclamada a la hora de redactar una escritura de préstamo a la que el reclamante

era por completo ajeno (expediente n.º 3148/02); negativa a asumir el coste de una escritura de rectificación a pesar de que fue la entidad la responsable del error en la escritura original (expediente n.º 906/02); falta de cancelación de un préstamo hipotecario a pesar de haber recibido una transferencia con esa finalidad (expediente n.º 103/03); el reclamante dio dos órdenes verbales de cancelación parcial anticipada de un préstamo y la entidad ejecutó una pero no la otra, sin aclarar los motivos de su proceder (expediente n.º 1102/03); concesión, por error de la entidad, de un préstamo hipotecario por importe inferior al necesario para la compra del inmueble, limitándose el banco a ofrecer al reclamante dos tarjetas de crédito para que dispusiera de todo el límite de crédito y así completar la cantidad ofrecida, pero con un coste muy superior (expediente n.º 3932/02).

En el caso del expediente n.º 284/02, el reclamante ordenó, en una sucursal del Banco Español de Crédito distinta de la habitual, la cancelación de un préstamo, indicándole el personal del banco que debía abrir una cuenta en esa sucursal e ingresar el importe correspondiente a la cancelación. Una vez realizado el ingreso, le comunicaron que, para llevar a cabo la cancelación, era imprescindible realizar toda la tramitación en su propia sucursal, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2353/02, el reclamante, que quería cancelar registralmente una hipoteca que gravaba un inmueble que recientemente había adquirido a una cliente de Citibank, transfirió desde la Caja de Ahorros de Galicia tanto el importe necesario para su cancelación económica como la provisión de fondos para el levantamiento de la hipoteca. El Servicio entendió que la Caja de Ahorros de Galicia se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al recomendar a su cliente que utilizara un medio inadecuado para instar la cancelación registral de la hipoteca, remitiendo el importe de la provisión de fondos directamente a la prestataria y vendedora del inmueble hipotecado en vez de al banco prestamista, lo que propició que la gestión pretendida no fuera llevada a cabo, al no constar que dicha prestamista ordenara al banco que dispusiera de tal cantidad a tal efecto, lo que perjudicó claramente al comprador reclamante. Por su parte, la actuación de Citibank fue poco diligente, pues no solicitó de su cliente las oportunas instrucciones sobre la aplicación de la provisión a la finalidad pretendida.

### **Información y documentación**

FALTA DE ENTREGA AL CLIENTE  
DEL DOCUMENTO CONTRACTUAL

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2188/02, n.º 737/03, n.º 739/03 y n.º 806/03.  
BANKINTER. — Reclamación n.º 1784/02.  
BANCO ZARAGOZANO. — Reclamación n.º 2697/02.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, detalla los casos en que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual. Igualmente, la normativa mercantil (artículo 30 del Código de Comercio) obliga a los empresarios a conservar de modo ordenado la documentación relativa a su negocio. Pues bien, en estos expedientes, las entidades no acreditaron haber entregado a sus clientes una copia del documento contractual de las operaciones formalizadas, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias. En el caso del Banco Zaragozano, el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aportar copia de la oferta vinculante supeuestamente entregada a su cliente.

INFORMACIÓN DEFICIENTE  
O ERRÓNEA  
EN RELACIÓN CON LOS GASTOS  
DERIVADOS DE OPERACIONES  
DE FINANCIACIÓN

*Entidades:* BANKINTER. — Reclamación n.º 1098/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 2843/02.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 2966/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3777/02 y n.º 1488/03.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 4174/02 y n.º 2111/03.

BARCLAYS BANK. — Reclamaciones n.º 4278/02 y n.º 1565/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 452/03.  
UNICAJA. — Reclamación n.º 662/03.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 931/03.  
DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamación n.º 2202/03.  
LLOYDS TSB BANK, PLC, Sucursal en España. — Reclamación n.º 2482/03.

En estos expedientes, las entidades no informaron correctamente a los reclamantes del importe de los gastos derivados de las operaciones formalizadas, o no justificaron convenientemente el destino de las cantidades recibidas de aquellos, considerando el Servicio que las entidades, como profesionales en la materia, deben ser capaces de facilitar una previsión de gastos ajustada, y de justificar en qué se han gastado los importes entregados por sus clientes para atenderlos; al no haber actuado así, las entidades referenciadas merecieron un pronunciamiento contrario a su actuación. Las concretas situaciones fueron las siguientes:

Las entidades exigieron unas cantidades en concepto de provisión de fondos para hacer frente a los gastos derivados de la tramitación de operaciones de préstamo o de subrogación de importe muy superior (expediente n.º 2966/02) o exageradamente inferior (expedientes n.º 3777/02, n.º 4174/02, n.º 1098/02 y n.º 2202/03); falta de información y justificación a sus clientes sobre el destino de las provisiones de fondos entregadas para cubrir los gastos derivados de la tramitación de operaciones de préstamo (expedientes n.º 662/03, n.º 931/03, n.º 1488/03 y n.º 2111/03); defectuosa información en relación con el cambio de la póliza de seguro de amortización del préstamo (expediente n.º 452/03); el contrato de préstamo no recogía la necesidad de contratar un seguro de amortización, a pesar de obligar a su contratación (expediente n.º 2843/02); defectuosa información sobre los gastos que se producirían con motivo de una subrogación (expedientes n.º 4278/02 y n.º 1565/03); la entidad (expediente n.º 2482/03) propuso la forma más gravosa de entre las posibles para que el reclamante cambiara dos préstamos de entidad, ya que le indicó que debía cancelar dos préstamos hipotecarios preexistentes y constituir uno nuevo, sin ofrecerle la posibilidad de efectuar una subrogación, que hubiera supuesto unos gastos menores.

INFORMACIÓN DEFICIENTE  
O ERRÓNEA  
EN RELACIÓN CON EL TIPO  
DE INTERÉS APLICABLE  
A LAS OPERACIONES  
DE FINANCIACIÓN

Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE GUADALAJARA. — Reclamación n.º 3213/02.  
CREDIFIMO. — Reclamación n.º 3289/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3823/02 y n.º 3884/02.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2423/03.

En los expedientes de este epígrafe las entidades o bien no facilitaron a sus clientes titulares de operaciones de financiación, información suficiente sobre las condiciones financieras de las mismas, o bien la información proporcionada adolecía de algún defecto que dio lugar a que el Servicio considerara que se habían apartado de los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa bancaria. Las situaciones concretas que motivaron el pronunciamiento contrario fueron las siguientes:

La TAE consignada en el documento contractual facilitado al cliente era errónea (expedientes n.º 3884/02 y n.º 3823/02); falta de información en el contrato de préstamo de la TAE, limitándose a mencionar el tipo de interés nominal (expediente n.º 3289/02); falta de información suficiente sobre el tipo de interés y el plazo de un préstamo con motivo de la subrogación del reclamante en el mismo (expediente n.º 3213/02); falta de información sobre la existencia de una cláusula de redondeo (expediente n.º 2423/03).

INFORMACIÓN DEFICIENTE  
O ERRÓNEA  
EN LOS DOCUMENTOS  
DE LIQUIDACIÓN DE  
OPERACIONES

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 689/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 2287/02 y n.º 1628/03.

El número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que «las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación».

En estos expedientes, las entidades reclamadas no facilitaron a sus clientes la información requerida por la normativa. En particular, los defectos encontrados fueron los siguientes: falta de entrega al reclamante del detalle de la liquidación efectuada para cancelar un préstamo (expedientes n.º 2287/02 y n.º 1628/03); la TAE consignada en los recibos de préstamo era incorrecta (expediente n.º 689/02).

INFORMACIÓN DEFICIENTE  
EN RELACIÓN CON DIVERSOS  
ASPECTOS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamación n.º 2119/02.  
BANCO DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 2692/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3161/02, n.º 3632/02, n.º 907/03, n.º 1578/03, n.º 2125/02 y n.º 1242/03.  
BANCAJA. — Reclamación n.º 4063/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 232/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES. — Reclamación n.º 293/03.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 664/03.  
BANCO POPULAR ESPAÑOL. — Reclamación n.º 2129/03.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no facilitaron información a sus respectivos clientes, o les informaron de modo incorrecto e incompleto, sobre diversos aspectos —distintos de los ya recogidos— relacionados con los préstamos de los que eran titulares. El Servicio entendió que no habían cumplido con su deber de informar a la clientela, en la forma exigida por las buenas prácticas bancarias, poniéndose de manifiesto tales quebrantamientos, en concreto, en las circunstancias siguientes: entrega al reclamante de la oferta vinculante de un préstamo hipotecario el mismo día que se formalizaba el préstamo, limitando así el ejercicio de los derechos previstos en la Orden de 5 de mayo de 1994 de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (expediente n.º 2119/02); falta de entrega de la oferta vinculante (expedientes n.º 232/03 y n.º 2129/03) o la entregada no incluía toda la información exigida por la citada Orden (expediente n.º 3161/02); entrega de documento contractual sin hacer constar la fecha del mismo (expediente n.º 293/03); falta de información sobre si un préstamo estaba o no cancelado (expediente n.º 1242/03); negativa a facilitar información sobre la situación de operaciones de financiación (expedientes n.º 2692/02, n.º 3632/02, n.º 4063/02, n.º 907/03 y n.º 1578/03); falta de entrega de la documentación justificativa de ciertos gastos, producidos, al parecer, con carácter previo a la reclamación judicial del préstamo (expediente n.º 664/03); la entidad utiliza un concepto para el adeudo de una comisión por amortización parcial anticipada que no coincide con el reflejado ni en la escritura de préstamo ni en las tarifas (expediente n.º 2125/02).

### **Ley de Crédito al Consumo**

INCIDENCIAS  
EN LA FORMALIZACIÓN  
DE CRÉDITOS AL CONSUMO

*Entidades:* PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS. — 116 reclamaciones.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — 34 reclamaciones.  
FINANZIA BANCO DE CRÉDITO. — 6 reclamaciones.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — 5 reclamaciones.  
EURO CRÉDITO. — 2 reclamaciones.  
HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS. — 1 reclamación.  
FINCONSUM. — 1 reclamación.

Resulta de especial relevancia este epígrafe, ya que en este período se han presentado ante el Servicio numerosas reclamaciones que estuvieron motivadas por la cesación en la prestación de los servicios que contrataron los reclamantes, en su día, con diversos proveedores de servicios, fundamentalmente centros de enseñanza.

En los casos reclamados, el importe de dichos cursos había sido financiado por distintas entidades financieras, bien directamente mediante operaciones de crédito, o bien a través de la subrogación de las entidades reclamadas en los derechos de crédito de los proveedores de servicios a través de la figura de la cesión de créditos, solicitando los reclamantes, en última instancia, la cancelación de los créditos pendientes de pago al haber dejado de prestar los proveedores de servicios aquellos para los que fueron contratados.

A este respecto, el Servicio concluyó diciendo que no podía pronunciarse sobre el fondo de la cuestión planteada, esto es, la ineficacia, o no, de los contratos de financiación, o de cesión de crédito suscritos por los reclamantes, sobre la base de lo dispuesto en los artículos 14.2 y 15.1 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo, por exceder de su ámbito de competencia. Dicha cuestión, de estimarse oportuno, debería plantearse ante los tribunales ordinarios de justicia, únicos facultados para dictaminar acerca de la concurrencia, en cada caso, de los requisitos fijados legalmente para declarar la ineficacia de los contratos y establecer sus consecuencias.

No obstante lo anterior, y sin que ello supusiera entrar a conocer, por las razones antes indicadas, el fondo de las reclamaciones, el Servicio analizó pormenorizadamente los contratos de financiación y de cesión de créditos suscritos, con objeto de determinar si los mismos se ajustaban a lo dispuesto por la normativa bancaria y si, de la actuación de las entidades reclamadas en las operaciones de crédito concertadas, se derivaba, o no, quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios. Las principales incidencias detectadas fueron la omisión de determinadas condiciones de la financiación, siendo las más frecuentes aquellas que se refieren al tipo de interés aplicado o la TAE y al importe de la cuota, seguidas de las relativas al número de plazos y a la periodicidad de los pagos, considerándose que dicha falta de información constituía, por parte de las entidades financieras, un claro quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

En otros casos, el no acreditar suficientemente, a juicio del Servicio, el haber hecho entrega a sus clientes, en supuestos concretos, del correspondiente ejemplar de contrato en el que se instrumentaba la operación de crédito, debidamente suscrito por ambas partes, se consideró un quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

### **Condiciones contractuales**

*Entidades: CAJA RURAL DE NAVARRA. — Reclamación n.º 2279/02.*

*CITIBANK ESPAÑA. — Reclamación n.º 3110/02.*

### INTERPRETACIÓN UNILATERAL DE CLÁUSULAS CONTRACTUALES

*IBERCAJA. — Reclamación n.º 294/03.*

Ibercaja (expediente n.º 294/03) utilizó, con motivo de las revisiones del tipo de interés de un préstamo, un sistema que consistía en que, tras la revisión, calculaba las siguientes cuotas de amortización —comprensivas de capital e intereses— tomando el capital resultante del cuadro de amortización inicial, de modo que, a partir de la revisión, las cuotas dejaban de ser iguales. El Servicio consideró que la caja se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no atender la solicitud de sus clientes, sobre la base de su propia interpretación del contenido del documento contractual.

La Caja Rural de Navarra (expediente n.º 2279/02) concedió a la sociedad reclamante un préstamo al promotor, pactándose que, hasta determinado importe, las disposiciones se irían efectuando contra certificación de obra, y el resto, una vez obtenida la escritura de declaración de obra nueva. A pesar de lo anterior, habiéndose entregado la certificación de obra correspondiente, la caja reclamada se negó a permitir la disposición del préstamo, alegando que las participaciones de uno de los socios y administrador mancomunado de la sociedad habían sido embargadas. El Servicio consideró que, de acuerdo con la normativa vigente, la existencia de un embargo sobre las participaciones de un socio no tenía por qué suponer que la entidad incumpliera sus obligaciones con la sociedad, por lo que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 3110/02, Citibank España se apartó de las buenas prácticas bancarias al aumentar injustificadamente el tipo de interés de un préstamo concedido a un empleado del banco que había perdido tal condición, ya que, si bien el contrato preveía la modificación, la entidad no acreditó que el nuevo tipo aplicado fuera el previsto en el contrato.

CLÁUSULAS CONTRACTUALES  
OSCURAS O CONFUSAS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 4129/02 y n.º 35/03.  
BANCO DE CASTILLA. — Reclamación n.º 161/03.  
BANKINTER. — Reclamación n.º 2967/03.

Recogemos en este epígrafe una serie de expedientes en los que los contratos de préstamo formalizados entre las entidades de crédito y sus clientes contenían alguna cláusula que no estaba redactada con la claridad o concreción necesarias, de modo que determinados aspectos de las operaciones de préstamo contratadas resultaban oscuros o confusos. Los clausulados de los contratos habían sido redactados por las entidades, por lo que la responsabilidad de lo sucedido era exclusivamente imputable a ellas; por este motivo, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En concreto, la oscuridad o inexactitud puesta de manifiesto en cada uno de los expedientes hacía referencia a los siguientes aspectos: la redacción de la escritura de préstamo generaba dudas sobre si la reclamante era prestataria o si únicamente hipotecante no deudora (expediente n.º 35/03); inclusión en el contrato de préstamo, que limitaba las reducciones del tipo de interés, de otra información sobre las condiciones futuras del préstamo que resultaban incompatibles con la limitación del tipo de interés (expediente n.º 161/03); establecimiento de una comisión por cancelación anticipada de cuantía superior a la legalmente establecida (expediente n.º 4129/02); inclusión de cláusulas contradictorias en la escritura de préstamo, ya que, mientras que en una de ellas se establecía que el pago de los recibos debía realizarse en una cuenta determinada, la otra permitía al reclamante designar la cuenta para su pago (expediente n.º 2967/03).

CONDICIONES CONTRACTUALES  
QUE NO COINCIDEN  
CON LO OFRECIDO  
POR LAS ENTIDADES

*Entidades:* BANCO PASTOR. — Reclamación n.º 3394/02.  
BANCO POPULAR ESPAÑOL. — Reclamación n.º 709/03.  
BANCO ZARAGOZANO. — Reclamaciones n.º 2635/03 y n.º 3586/03.

En este epígrafe se relacionan aquellos expedientes en los que el Servicio pudo comprobar que las entidades reclamadas ofrecieron unas condiciones a sus clientes, para posteriormente, llegado el momento de la firma del correspondiente contrato, modificar lo inicialmente ofrecido. Las concretas situaciones detectadas fueron las siguientes: denegación de la concesión de un préstamo previamente autorizado, exigiendo la firma de otro avalista que no estaba previsto (expediente n.º 709/03); modificación del tipo de interés ofertado sin justifica-

ción (expediente n.º 3394/02); la escritura de préstamo incluía un límite a la bajada del tipo de interés del préstamo que no estaba previsto en la oferta vinculante entregada a los reclamantes (expedientes n.º 2635/03 y n.º 3586/03).

**Subrogaciones  
y novaciones (Ley 2/1994,  
de 30 de marzo,  
sobre subrogación  
y modificación  
de préstamos  
hipotecarios)**

APLICACIÓN DE LAS NORMAS  
DE VALORACIÓN DEL  
ANEXO IV DE LA CIRCULAR  
N.º 8/1990 A LOS MEDIOS  
DE PAGO UTILIZADOS  
EN LA SUBROGACIÓN O COBRO  
DE INTERESES INDEBIDOS

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3197/02 y n.º 73/03.  
CITIBANK ESPAÑA y CAJA RURAL DEL DUERO. — Reclamación n.º 575/03.*

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes mantenían préstamos con garantía hipotecaria con sus entidades, en los que posteriormente se subrogaron otras, acogidos a la Ley 2/1994. Para hacer efectivas las subrogaciones, las nuevas entidades pusieron a disposición de las antiguas acreedoras los importes correspondientes a los débitos pendientes, bien mediante cheque, bien por medio de transferencia. Pues bien, en unos casos, las entidades primitivamente acreedoras, al recibir esos importes, o las entidades subrogadas, al calcular las cantidades a enviar, aplicaron a los medios de pago utilizados las fechas de valoración recogidas en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, y, en otros, el proceso de pago se demoró anómalamente por circunstancias ajenas a los prestatarios, teniendo como consecuencia que durante esos días ambas entidades intervinientes cobraran simultáneamente intereses por el mismo préstamo.

En estos supuestos, el Servicio estima que estas operaciones de subrogación no se encuentran sujetas a los límites de valoración establecidos en la Circular, puesto que los acreedores primitivos deben recibir directamente las cantidades en pago de sus créditos, sin intervención alguna de las cuentas de los clientes. Además, de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/1994, la subrogación del nuevo acreedor hipotecario y la consiguiente extinción del vínculo con el acreedor primitivo tienen plena eficacia a partir del otorgamiento de la escritura pública de subrogación y simultáneo pago o consignación de lo debido al prestamista inicial, momento a partir del cual será el nuevo acreedor quien liquide las cantidades pertinentes. Sostener la posición contraria conduciría al absurdo de aceptar la percepción de intereses por duplicado en una única operación a lo largo de una serie de días (por ambas entidades), cuando en todo momento existe una única entidad acreedora.

OTRAS ACTUACIONES  
INCORRECTAS RELACIONADAS  
CON SUBROGACIONES  
O NOVACIONES

*Entidades: UNICAJA. — Reclamación n.º 4190/02.  
BANCAJA. — Reclamación n.º 4237/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 4266/02.  
BANCA PUEYO y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 502/03.  
BANCO ZARAGOZANO. — Reclamación n.º 2013/03.*

En este epígrafe, recogemos una serie de expedientes en los que las entidades no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las operaciones de sus clientes, relacionadas en todos los casos con el ámbito de aplicación de la Ley 2/1994. En concreto, el Servicio consideró que no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias en los siguientes aspectos:

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria y Banca Pueyo (expediente n.º 502/03) actuaron incorrectamente, con ocasión de la subrogación de la primera entidad en un préstamo concedido por Banca Pueyo. En efecto, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria transfirió los fondos a la cuenta del reclamante en lugar de utilizar el procedimiento de envío adecuado, como era remitir la cantidad debida directamente a la entidad acreedora; por su parte, Banca Pueyo, no aplicó con diligencia los fondos a la finalidad indicada en la orden, ya que adoptó una actitud de

total pasividad, sin tratar siquiera de contactar con su cliente para conocer el destino de los fondos recibidos.

Bancaja (expediente n.º 4237/02), con motivo de la subrogación de otra entidad en el préstamo que había concedido al reclamante, no entregó el certificado de la deuda que quedaba por pagar, dejando que fuera la otra entidad la que calculara el débito pendiente. Tras este cálculo, Bancaja comprobó que el importe calculado era erróneo, por lo que, mediante acta notarial, notificó el error a la otra entidad, repercutiendo, injustificadamente, los gastos al prestatario. Por su parte, Unicaja (expediente n.º 4190/02) adeudó a su cliente la comisión por cancelación anticipada de sendos préstamos hipotecarios, pese a que dichas comisiones no se habían incluido en el certificado de deuda pendiente emitido.

Banco Español de Crédito (expediente n.º 4266/02) y Banco Zaragozano (expediente n.º 2013/03) se apartaron de las buenas prácticas bancarias al negarse, sin alegar causa justificada, a materializar sendas subrogaciones en préstamos hipotecarios, pese a haber realizado la correspondiente oferta vinculante aceptada por los reclamantes.

### **Préstamos subvencionados**

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 2187/02.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 4049/02.*

#### INFORMACIÓN

Las entidades relacionadas en este epígrafe no emplearon la diligencia propia de su condición de profesional a la hora de facilitar a sus clientes información en relación con los préstamos subvencionados de los que eran titulares. Las actuaciones incorrectas detectadas fueron las siguientes:

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 4049/02) y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2187/02) se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no acreditar que comunicaron a sus clientes el vencimiento de la subsidiación del tipo de interés del préstamo subvencionado, de los que eran titulares, y la necesidad de tramitar, en su caso, la prórroga de la subsidiación concedida en su día por el organismo público correspondiente, a la que estaban obligados según la escritura de préstamo.

#### FALTA DE DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN DE OPERACIONES

*Entidades: BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 3144/02.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3755/02.*

*BANCAJA. — Reclamaciones n.º 3904/02 y n.º 1829/03.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 363/03.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 1126/03.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 1302/03.*

Las entidades relacionadas en este epígrafe se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no actuar con la debida diligencia, puesto que cometieron diversos errores en relación con los préstamos subvencionados de los reclamantes, que detallamos a continuación: adeudo de un tipo de interés superior al fijado en la resolución del organismo que subvencionaba la operación (expediente n.º 1126/03); error al recalcular las cuotas del préstamo tras una amortización parcial anticipada (expediente n.º 3144/02); la entidad no respetó las condiciones de financiación establecidas en el convenio suscrito con la Administración (expediente n.º 1302/03); la entidad redactó una escritura de cancelación de préstamo que impidió que el organismo público correspondiente otorgase la subvención al reclamante, sin que tras ello la caja de ahorros adoptara medidas en defensa de su cliente (expediente n.º 3904/02); errores reiterados en el cálculo de las cuotas de un préstamo subvencionado (expediente n.º 363/03); demora en la tramitación de la solicitud de un préstamo subvencionado y falta de claridad con el reclamante

a la hora de aclarar lo sucedido (expediente n.º 3755/02); la entidad concedió un préstamo por la totalidad del precio de compra del inmueble financiado pese a tener conocimiento de que el reclamante pensaba solicitar una subvención pública que solo cubría el 80% del precio de adquisición, por lo que fue necesario dividir la hipoteca en dos, lo que, con una adecuada información, se hubiera podido evitar, con la consiguiente reducción de gastos (expediente n.º 1829/03).



## GRUPO II Operaciones pasivas

### Comisiones

ADEUDO DE COMISIONES  
DE MANTENIMIENTO,  
ADMINISTRACIÓN  
Y DESCUBIERTO NO PREVISTAS  
CONTRACTUALMENTE

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3434/02, n.º 1394/03 y n.º 1910/03.  
IBERCAJA. — Reclamación n.º 3878/02.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 649/03.  
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 1708/03.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 1765/03.  
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 2412/03.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones que, a partir de un determinado momento, comenzaron a cobrarles las entidades reclamadas, por diversos servicios que venían prestándoles hasta entonces de forma gratuita y cuya onerosidad no se preveía en los contratos.

En cuanto a las comisiones de mantenimiento y administración de cuentas, el Servicio estima que media la efectiva prestación de un servicio que legitima a las entidades para cobrar comisiones por esos conceptos, las cuales han de considerarse aceptadas por el cliente mientras subsista el contrato.

Por otro lado, la normativa de disciplina establece que en los contratos deben figurar las comisiones cuya percepción corresponda a la entidad y los mecanismos de modificación de las mismas. Esta exigencia data ya de 1989, pero siguen apareciendo casos de contratos celebrados con anterioridad a esa fecha, que aún no han sido adaptados a los vigentes requerimientos normativos; la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, norma vigésima octava, fijó un plazo para ello, que concluyó el 31 de diciembre de 1992, por lo que la falta de adaptación de esos contratos constituye de por sí una actuación irregular.

En otros casos, los contratos de cuenta se concertaron encontrándose en vigor la actual normativa, pero las entidades habían exonerado a sus clientes de estas comisiones de mantenimiento, administración o descubierto, no las habían incluido en los documentos contractuales, o estos tan solo contenían una remisión genérica a las tarifas de comisiones.

Pues bien, el Servicio estima que cuando estas comisiones no están pactadas en contrato, ni en el momento inicial de formalización ni a posteriori, no es correcto proceder a su adeudo si las entidades no realizan una previa notificación a los interesados comunicándoles la decisión adoptada. En efecto, parece lógico exigir una previa comunicación al cuentacorrentista indicándole las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que, una vez conocidas, pueda obrar en consecuencia, optando por continuar o no con la relación contractual.

COMISIONES DE MANTENIMIENTO  
EN CUENTA ABIERTA  
POR EXIGENCIA DE LA ENTIDAD

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 4200/02 y n.º 1815/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 2613/02.  
IBERCAJA. — Reclamación n.º 2678/02.  
BANCO DE VALENCIA. — Reclamación n.º 3433/02.  
CAJARURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA. — Reclamación n.º 3494/02.  
BANCO BANIF. — Reclamaciones n.º 310/03 y n.º 326/03.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamación n.º 1307/03.  
UNICAJA. — Reclamación n.º 1752/03.  
CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 2794/03.

En estos supuestos, las entidades reclamadas impusieron la necesidad de mantener cuentas corrientes en alguna de sus oficinas, a fin de domiciliar en las mismas los pagos periódicos de amortización de préstamos. Con relación a estas cuentas abiertas por «exigencia» de la entidad utilizadas exclusivamente para tal fin, se plantea si las comisiones de mantenimiento o de administración cobradas cumplen los requerimientos normativos necesarios para estimarlas procedentes; en concreto, si media o no la efectiva prestación de un servicio.

El Servicio de Reclamaciones entiende que, en estos supuestos, las entidades no están legitimadas para cobrar las comisiones referidas, puesto que no concurre la presencia del principal requisito exigido, esto es, responder a un servicio efectivamente prestado al cliente; fundamentalmente, por resultar de suma importancia que sea la propia entidad quien requiera al interesado para que mantenga abierta una cuenta domiciliataria de los recibos del préstamo, que en definitiva sirve para facilitar su gestión a la propia entidad prestamista. Por ello, la actuación de las entidades de crédito fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

APLICACIÓN DE CONDICIONES  
DIFERENTES A LAS PACTADAS  
EN LOS CONTRATOS

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 2349/02 y n.º 101/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 940/03.  
BANCAJA. — Reclamación n.º 1759/03.  
BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 2039/03.  
CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 2081/03.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 2183/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 2500/03.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA. — Reclamación n.º 2591/03.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que los documentos contractuales relativos a operaciones pasivas en los que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, entre otros extremos, los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado o a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas aplicaron condiciones diferentes a las pactadas en los respectivos contratos, al margen de las garantías previstas en la normativa que acabamos de enunciar, ya que no acreditaron haberse ajustado a los procedimientos de modificación a tal fin estipulados. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En otros casos (expedientes n.º 1759/03, n.º 2039/03, n.º 2183/03 y n.º 2500/03) se adeudaron comisiones que, si bien estaban pactadas en el contrato, no habían sido adeudadas durante la vigencia del mismo, hasta un determinado momento en que procedieron a su cargo en cuenta. El Servicio de Reclamaciones consideró que el hecho de no comunicar previamente a los clientes su intención de aplicar efectivamente lo pactado supuso una actuación escasamente transparente y no ajustada a las buenas prácticas bancarias.

COMISIÓN POR LA RECLAMACIÓN  
DE DESCUBIERTOS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 3127/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 3351/02 y n.º 3352/02.  
BARCLAYS BANK. — Reclamación n.º 3797/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 3914/02.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones por la reclamación de descubiertos que les habían cobrado las entidades como consecuencia de haber quedado sus cuentas en esa situación. El Servicio estima que, para que estas comisiones puedan ser repercutidas a los reclamantes, han de concurrir una serie de requisitos: deben responder a una reclamación formal de posiciones deudoras; tratarse de gastos realmente habidos; estar debidamente justificados; y que su repercusión al cliente esté prevista en el documento contractual.

En los expedientes analizados en este epígrafe, las entidades aplicaron las comisiones que tenían registradas en sus tarifas, pero incumplieron todos o alguno de los requisitos a que hemos aludido, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

PENALIZACIÓN  
POR LA CANCELACIÓN  
ANTICIPADA DE DEPÓSITOS  
A PLAZO

*Entidad:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3206/02 y n.º 4085/02.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 4085/02) cobró a su cliente una comisión por la cancelación anticipada de su depósito a plazo, que no estaba pactada en el contrato firmado por el reclamante. Esta misma entidad (expediente n.º 3206/02) adeudó una comisión por la cancelación anticipada de un depósito a plazo sin aportar el contrato que regulaba la operación, de tal forma que el Servicio no pudo determinar si la comisión por cancelación estaba o no pactada y, en caso de estarlo, si la cuantía aplicada se ajustó a las condiciones que los contratantes hubiesen podido establecer. En estas circunstancias, la conclusión fue que la entidad no estaba legitimada para el cobro de la comisión, al carecer del mínimo soporte documental para ello.

COBRO DE COMISIONES  
INDEBIDAS, POR DIVERSOS  
MOTIVOS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 3037/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 1366/03.

El reclamante (expediente n.º 3037/02) efectuó un ingreso en efectivo en la cuenta de un tercero abierta en la caja de ahorros reclamada, que le cobró los gastos de correo correspondientes al envío de la comunicación del justificante del ingreso al titular de la cuenta, lo que el Servicio consideró incorrecto al repercutir al reclamante el coste de un servicio que no había solicitado y que únicamente beneficiaba al titular de la cuenta.

En el expediente n.º 1366/03, coincidiendo con la cancelación de una cuenta corriente, el Banco Español de Crédito adeudó a su cliente una cantidad en concepto de, según el banco, comisión de cancelación. Posteriormente reconoció que esta información era errónea, ya que el cargo en realidad obedecía a las comisiones de mantenimiento, administración y descubierta de la cuenta correspondientes a la última liquidación. El Servicio emitió un pronunciamiento desfavorable a la actuación de la entidad tanto por facilitar información defectuosa como por el adeudo de las comisiones, ya que no había notificado a su cliente la modificación de comisiones aplicables, a través de alguno de los sistemas de notificación previstos en el contrato.

**Ley de Crédito  
al Consumo**

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 463/03 y n.º 1448/03.  
BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 2135/02.  
BANCO GUIPUZCOANO. — Reclamación n.º 1830/03.

LA TAE DEL DESCUBIERTO  
EXCEDE DEL LÍMITE  
DEL ARTÍCULO 19.4

En estos expedientes, los reclamantes cuestionaban ciertas liquidaciones de intereses y el cobro de comisiones por descubierta que la entidad realizó cuando sus cuentas quedaron en esa situación. A priori, concurrían los requisitos exigidos por la normativa bancaria para considerarlas correctas, pero todas ellas contravenían la limitación que la Ley 7/1995, de 23 de

marzo, de crédito al consumo, ha establecido con respecto a los descubiertos en cuentas corrientes de consumidores. En efecto, el artículo 19.4 de la citada Ley establece que «en ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero».

El criterio que mantiene el Banco de España es que para calcular la TAE del descubierto en cuenta corriente, a tenor de la Ley de Crédito al Consumo, se han de considerar las comisiones anejas a la operación. En la Circular 8/1990 —párrafo segundo, letra b), apartado 1, norma primera— se dice, recogiendo lo estipulado en la Ley 7/1995, que «en dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero». El cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores producidos en los períodos liquidatorios —norma octava, 5.b— se hará aplicando «las normas sobre créditos en cuenta corriente», resultando, que según lo establecido en la letra c) del apartado 4, de la misma norma octava, en el caso de los costes de créditos «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente del coste efectivo anual».

En lógica consecuencia con todo lo anterior, ateniéndonos a lo establecido en la Ley 7/1995 y en la Circular 8/1990, las comisiones por descubierto en cuenta corriente —de consumidores— han de ser consideradas al momento del cálculo de la TAE, y esta, así calculada, no puede exceder de la cuantía que represente 2,5 veces el importe del interés legal del dinero.

Como quiera que en estos casos las entidades reclamadas vulneraron el citado criterio —fiel reflejo de la norma—, el Servicio consideró que habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios.

## Intereses

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 2181/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2267/02 y n.º 3226/03.

IBERCAJA. — Reclamación n.º 3287/02.

MODIFICACIÓN DEL TIPO

DE INTERÉS SIN OBSERVAR

EL PROCEDIMIENTO

ESTABLECIDO EN EL CONTRATO

En estos casos, las entidades rebajaron los tipos remuneratorios, pactados en contrato, que venían aplicando a las imposiciones a plazo u otros depósitos de los reclamantes.

Sobre este particular, la norma sexta, apartado 6, de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, establece que «los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara... los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado...; el procedimiento a que deben ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación».

De conformidad con esta normativa, los contratos de depósito recogían la facultad de revisar el tipo de las operaciones (de la que las entidades hicieron uso) pero no acreditaron que la referida modificación del tipo hubiese sido previamente comunicada a los interesados en la forma fijada en los contratos, lo que motivó que el Servicio estimase que la actuación de las entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

LA ENTIDAD NO ABONA

LOS INTERESES PACTADOS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 4047/02.

EUROBANK DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 1420/03.

En el expediente n.º 1420/03, la entidad calculó erróneamente los intereses devengados por una imposición a plazo, al considerar un día de menos a la hora de computar la duración de la misma. En el caso del expediente n.º 4047/02, el reclamante discrepaba del tipo de interés aplicado en la liquidación de una imposición a plazo, afirmando que el tipo liquidado era el que figuraba impreso en el contrato, pero que aquel se tachó y se pactó otro superior escrito a mano. El Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que, aunque alegaba que el tipo que figuraba escrito a mano correspondía a otra operación finalmente no contratada, no aportó copia del contrato en la que figurara, sin tachar, el tipo al que finalmente se liquidó el depósito, por lo que no justificó la procedencia de su actuación.

### **Discrepancias sobre apuntes en cuenta**

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2480/02 y n.º 3436/02.

*CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL, SCCV.* — Reclamación n.º 1985/03.

*BANCO GUIPUZCOANO.* — Reclamación n.º 2016/03.

CARGOS EN CUENTA  
NO AUTORIZADOS  
POR EL CLIENTE

Los reclamantes discrepaban en estos supuestos de diversas cantidades que las entidades, de las que eran clientes, habían adeudado en sus cuentas, suscitándose, en definitiva, si contaban o no con la preceptiva autorización que en estos casos debe concurrir.

Para determinar si la actuación de las entidades había sido o no correcta, primeramente resultaba preciso concretar la relación jurídica que unía en estos casos a aquellas con los reclamantes. El cliente es titular de una cuenta que se rige, fundamentalmente, por el condicionado general suscrito. La titularidad de los fondos ingresados se presume que corresponde a los titulares de la cuenta, adquiriendo estos la condición de acreedores de la entidad en atención al saldo resultante. La disposición de estos fondos se efectúa por los medios expresamente acordados en el contrato, que, en general, han de incorporar la autorización del interesado como manifestación de su voluntad dispositiva. De esta forma, la entidad carece de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en la cuenta de su cliente, salvo que medie una previa autorización expresa de este o que concurra un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga.

En los expedientes examinados, las entidades no contaban con esa autorización (en algunos de ellos sostenían que la habían recibido verbalmente, pero no lo acreditaron), por lo que su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

DISPOSICIONES EN CAJERO  
CON LIBRETA

*Entidades:* CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamación n.º 4005/02.

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.* — Reclamación n.º 4163/02.

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.* — Reclamaciones n.º 4268/02, n.º 4275/02 y n.º 946/03.

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.* — Reclamaciones n.º 2547/02, n.º 1580/03 y n.º 2590/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe se produjeron incidencias de diverso tipo relacionadas con la utilización de libretas de ahorro para la realización de reintegros en cajeros automáticos. Las situaciones concretas fueron las siguientes: adeudo en cuenta de reintegros presuntamente realizados por su titular en cajero automático utilizando la libreta de ahorros pero que no aparecen reflejados en la misma (expedientes n.º 4163/02, n.º 1580/03, n.º 2547/02 y n.º 2590/03); adeudo en cuenta de operaciones fraudulentas realizadas con la libreta de ahorro de sus clientes posteriores al aviso de sustracción comunicado a la entidad (expedientes n.º 946/03, n.º 4275/02, n.º 4268/02 y n.º 4005/02).

COMPENSACIÓN IMPROCEDENTE  
DE POSICIONES DEUDORAS  
Y ACREEDORAS DE CLIENTES

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 1825/02 y n.º 2334/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3356/02, n.º 4148/02, n.º 4193/02 y  
n.º 2229/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 4139/02.  
CAJA DE ARQUITECTOS. — Reclamación n.º 3108/03.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones respecto a que, para que pueda operar la compensación de deudas, han de concurrir dos requisitos: en primer lugar, la plena identidad de los titulares de las cuentas o depósitos que se compensan; en segundo lugar, que la facultad de compensación se recoja expresamente en las condiciones contractuales. En los casos de este epígrafe, las entidades compensaron saldos deudores y acreedores de depósitos sin que mediara alguno o ambos requisitos, o bien cuando los saldos compensados aún no eran líquidos, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cuando la compensación de saldos está pactada en los documentos contractuales, pero no concurre la identidad total de los titulares de ambas cuentas, estima el Servicio que falta uno de los presupuestos básicos, que es precisamente que dos personas sean, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra (artículo 1195 del Código Civil). Además, en relación con las cuentas de titularidad plural, la línea jurisprudencial sostiene que, salvo casos particulares, los depósitos indistintos no presuponen la comunidad de dominio sobre lo depositado, debiendo estarse a lo que resuelvan los tribunales acerca de su propiedad. Por tanto, si no media plena identidad de obligados, debe concluirse que no existe posibilidad de compensación, ya que no se puede prescindir de la realidad de que estaría afectando a personas no vinculadas por el contrato u operación que presenta el saldo deudor.

NEGATIVA A PERMITIR  
DISPOSICIONES DE CUENTAS,  
POR FALLECIMIENTO DE ALGÚN  
COTITULAR

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 4176/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 530/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA. — Reclamación n.º 1843/03.  
BANCO DE GALICIA. — Reclamación n.º 2090/03.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamación n.º 2272/03.

En los expedientes recogidos en este epígrafe, las entidades reclamadas, tras tener conocimiento del fallecimiento de uno de los cotitulares indistintos, procedieron al bloqueo de sus posiciones, impidiendo por tanto que los otros cotitulares indistintos pudieran disponer de los saldos existentes. El Servicio estimó que, en estos casos de cuentas de titularidad indistinta, el fallecimiento de un cotitular no supone la desaparición de la solidaridad activa, de modo que el cotitular sobreviviente puede disponer de los depósitos y la entidad está obligada a permitirlo, tal y como, de forma reiterada, ha manifestado el Tribunal Supremo, quien también rechaza, explícitamente, la presunción de copropiedad de los fondos.

OTRAS ACTUACIONES  
INCORRECTAS RELACIONADAS  
CON EL FALLECIMIENTO  
DE TITULARES DE DEPÓSITOS

*Entidades:* UNICAJA. — Reclamación n.º 1552/02.  
CAJA RURAL DE BURGOS. — Reclamación n.º 1937/02.  
CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS. — Reclamación n.º 1939/02.  
MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS. —  
Reclamación n.º 1940/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 2972/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3591/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 3960/02 y n.º 959/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 1193/03.  
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 1453/03.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias en su actuación en relación con el fallecimiento de titulares de depósitos, pero las irregularidades detectadas eran de naturaleza distinta de las expuestas en el apartado anterior. Las concretas actuaciones incorrectas fueron las siguientes: permitir la cancelación de una cuenta cuyo titular había fallecido sin contar con el consentimiento de todos los coherederos (expedientes n.º 1937/02, n.º 1939/02 y n.º 1940/02); inclusión como titular de las posiciones de su cliente fallecido a solo uno de los coherederos sin el consentimiento del otro (expediente n.º 1552/02); permitir disposiciones de cuentas cuyo titular había fallecido con anterioridad a la partición y adjudicación de la herencia (expediente n.º 1453/03); disposición realizada por un autorizado tras el fallecimiento del titular ya conocido por la entidad (expediente n.º 959/03); negativa a permitir que los herederos dispusieran de los fondos depositados por su causante a pesar de acreditar su condición y justificar el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para ello (expediente n.º 1193/03); demora en comunicar a los coherederos la existencia de nuevas posiciones del causante no tenidas en cuenta con anterioridad (expediente n.º 2972/02); demora injustificada en la tramitación de la documentación necesaria para la liquidación de la herencia (expedientes n.º 3591/02 y n.º 3960/02).

#### BLOQUEO DE CUENTAS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 2102/02.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 3271/03.

El Servicio estima que en aquellos casos en los que las entidades de crédito deciden bloquear las cuentas de sus clientes deben cumplir una serie de requisitos: por un lado, han de basar su decisión en una causa objetiva y, por otro, deben comunicar a sus clientes previamente esta decisión, a fin de que no padezcan perjuicios adicionales. En los expedientes de este epígrafe las entidades reclamadas procedieron al bloqueo de las cuentas de sus clientes sin comunicarles previamente su decisión y sin justificar convenientemente las causas que la motivaron, por lo que su actuación resultó contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### ACTUACIÓN INCORRECTA EN EMBARGOS DE CUENTAS

*Entidades:* ING BANK, NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamación n.º 2499/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 999/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GUIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — Reclamación n.º 181/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 425/03.

En estos expedientes, las entidades recibieron de diferentes Administraciones Públicas diligencias de embargo sobre cuentas de sus clientes, por determinadas cuantías. Las entidades reclamadas no retuvieron los importes en las cuentas (o, al menos, las retenciones supuestamente realizadas no alcanzaron el resultado pretendido) e incluso, en algún caso, continuaron anotando diversas partidas, hasta que, tiempo después, adeudaron en descubierto las cantidades que se habían declarado embargadas. El Servicio estimó que las entidades no habían actuado con la diligencia requerida y que habían incumplido las obligaciones exigibles legalmente a las entidades depositarias. En efecto, habían omitido retener el importe embargado al recibir las diligencias de embargo y, en algún caso, habían dejado disponer de los saldos de las cuentas y habían adeudado en descubierto las cantidades embargadas, siendo esencial, para cumplimentar una orden de embargo de dinero, la existencia de saldo. Por tanto, el Servicio consideró que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no haber cumplimentado correctamente las órdenes de embargo recibidas.

#### ADEUDOS EN CUENTA PARA CORREGIR ABONOS INDEBIDOS

*Entidades:* BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamación n.º 1503/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 2170/02.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 234/03.

Las reclamaciones de este epígrafe hacen referencia a la facultad que pueden tener las entidades para retroceder cantidades indebidamente abonadas en las cuentas de sus clientes y para realizar, a este propósito, los apuntes de retrocesión que procedan. Tratándose de rectificación de errores, el Servicio viene considerando que no supone en sí un proceder irregular, puesto que las operaciones bancarias, al igual que el resto de actividades humanas, no se encuentran exentas de verse afectadas por errores de diversa naturaleza. Constatado el error, y justificado convenientemente por parte de la entidad, pesa sobre el titular de la cuenta el deber de restituir el abono que no le corresponde, pues en ningún caso el error puede ser causa de un enriquecimiento injusto.

No obstante, las buenas prácticas bancarias requieren que, en estas circunstancias, la entidad se ponga en contacto con el cliente, a fin de comunicarle la incidencia y la necesidad de rectificar el error. Por el contrario, no es correcto que la entidad cargue sin más el importe en la cuenta, sin previo aviso, ni que realice el apunte en descubierto o que liquide intereses a su favor por el período que medie entre el abono y el adeudo; estas actuaciones suponen repercutir a los clientes las consecuencias perjudiciales de errores propios y no son ajustadas a las buenas prácticas bancarias.

#### INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES DE CLIENTES

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 3040/02.

CAJA RURAL DEL SUR. — Reclamación n.º 3423/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 4184/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 4123/02, n.º 614/03 y n.º 2096/03.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 2484/03.

IBERCAJA. — Reclamación n.º 2873/03.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no atendieron las instrucciones que cursaron los reclamantes, relativas a diferentes aspectos de las cuentas de las que ellos mismos o terceros eran titulares, lo que llevó al Servicio a estimar que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las concretas instrucciones incumplidas por cada una de las entidades fueron las siguientes: negativa a efectuar el cambio de pesetas por euros, induciendo al reclamante a ingresar el importe en pesetas en su cuenta para, simultáneamente, disponer con cargo a esa cuenta de la cantidad equivalente en euros, provocando un descubierto por valoración (expediente n.º 3040/02); abono de la cantidad ingresada por su cliente en una cuenta distinta a la indicada en la orden para así cubrir el saldo deudor de otra cuenta (expediente n.º 3423/02); incumplimiento de órdenes de disposición de cuenta dadas por su titular (expediente n.º 614/03); negativa a atender al cliente en la sucursal para realizar operaciones con cargo a su cuenta (expediente n.º 4184/02); negativa a aceptar una orden de pago emitida por su cliente, una comunidad de bienes, por no localizar los poderes bastanteados (expediente n.º 2096/03); negativa a permitir un reintegro solicitado por persona autorizada a disponer de la cuenta al no figurar sus datos en el sistema informático de la entidad (expediente n.º 2484/03); negativa a permitir efectuar un reintegro en sucursal distinta a aquella en la que se abrió la cuenta (expediente n.º 2873/03); negativa a modificar una domiciliación con motivo de la apertura de una nueva cuenta (expediente n.º 4123/02).

#### CANCELACIÓN UNILATERAL DE CUENTAS

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 3557/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 4006/02 y n.º 616/03.

BARCLAYS BANK. — Reclamación n.º 2604/03.

Las entidades reclamadas cancelaron unilateralmente las cuentas de sus clientes, sin que hubieran informado con anterioridad a estos de la decisión que habían adoptado. La falta de preaviso a los interesados se estimó que constituía una actuación contraria a las buenas prác-

ticas bancarias y un incumplimiento de lo estipulado en los contratos de cuenta, que requerían que tales cancelaciones fuesen precedidas de una previa comunicación al interesado, con una anticipación de un número determinado de días.

ACTUACIÓN UNILATERAL  
DE LAS ENTIDADES

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 1566/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GUIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — Reclamación n.º 2306/02.

CITIBANK ESPAÑA. — Reclamación n.º 2639/02.

CAJA LABORAL POPULAR. — Reclamación n.º 3829/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 99/03 y n.º 1303/03.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que tomaron decisiones unilaterales sobre diversas cuestiones de la operativa de las cuentas de sus clientes que, o bien no contaron con el consentimiento de estos, o bien constituían en sí mismas actuaciones incorrectas. Exponemos a continuación las concretas decisiones o actuaciones que concurrieron en cada uno de los expedientes: modificación unilateral del contenido del acuerdo alcanzado con su cliente para el pago de una deuda (expediente n.º 99/03); adeudo en la cuenta de la sociedad reclamante de los importes correspondientes a un aval que fue hecho efectivo por la caja de ahorros sin que la mercantil reclamante fuera la avalada (expediente n.º 2306/02); apertura unilateral de una cuenta a nombre del reclamante con la única finalidad de adeudar en ella una disposición con tarjeta en cajero automático realizada varios meses antes (expediente n.º 1303/03); demora de siete años en solicitar el reintegro de una deuda y falta de información a su cliente de la compensación con otra cuenta que se iba a realizar para su pago (expediente n.º 1566/02); la entidad, por un error informático, abonó tres transferencias en la cuenta del reclamante en lugar de una, como hubiera correspondido, decidiendo, tras el correspondiente cargo en cuenta, comunicar la existencia del saldo deudor a un registro de impagados, lo que, a la vista de las circunstancias concurrentes, resultaba desproporcionado (expediente n.º 2639/02); negativa a atender al reclamante cuando pretendía realizar operaciones en su sucursal, cancelando asimismo su cuenta sin comunicación previa (expediente n.º 3829/02).

**Falta de diligencia**

COMISIÓN REITERADA  
DE ERRORES

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 1452/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 2729/02 y n.º 2321/02.

CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA. — Reclamación n.º 2839/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 3123/02.

BANKINTER. — Reclamación n.º 3241/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3350/02, n.º 1158/03, n.º 2466/03 y n.º 1274/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA. — Reclamación n.º 3837/02.

PATAGON BANK y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 629/03.

UNOE BANK. — Reclamación n.º 1280/03.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 3332/03 y n.º 1978/03.

El Servicio de Reclamaciones ha declarado, en numerosas ocasiones, que la comisión de un simple error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria, ya que la actividad bancaria, como el resto de actividades humanas, no está exenta de verse afectada por errores e incidencias de diversa índole. Sin embargo, en todos los expedientes referenciados en este epígrafe concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades respectivamente implicadas, puesto que o bien los errores no fueron aislados, sino reiterados, o bien demoraron excesivamente la corrección de las deficiencias que se habían detectado, o incluso no las llegaron a rectificar.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias fueron las siguientes: retrocesión, sin comunicación previa, de un abono procedente del pago indebido de una pensión y bloqueo injustificado de las posiciones de su cliente (expediente n.º 3123/02); multitud de adeudos y abonos en la cuenta del reclamante sin justificación y negativa a aceptar la imputación de pagos pretendida por su cliente, quien solicitaba ingresar una cantidad para cancelar un préstamo hipotecario, obligándole el banco a ingresarla en cuenta y cubrir el descubierto existente (expediente n.º 3350/02); negativa a prestar el servicio de caja a su cliente al no aceptar un ingreso en moneda fraccionaria, ni siquiera «salvo recuento» (expediente n.º 2321/02); demora injustificada en la inclusión de dos personas como autorizadas en una cuenta (expediente n.º 1280/03); la entidad no advirtió a su cliente de la discrepancia existente en el resguardo de un ingreso en efectivo al aparecer dos cantidades diferentes (expediente n.º 1274/03); demora injustificada en la tramitación de la transmisión de las participaciones en el capital de la entidad —una cooperativa de crédito— solicitada por el reclamante (expediente n.º 2839/02); abono de los rendimientos de una inversión en una cuenta distinta de la pactada y aplicación de una fecha valor incorrecta a las retrocesiones efectuadas para subsanar el error (expediente n.º 1452/02); demora injustificada en la retrocesión de apuntes indebidos (expedientes n.º 2729/02, n.º 3837/02, n.º 629/03, n.º 1158/03, n.º 2466/03 y n.º 1978/03); falta de interés de la entidad en subsanar la incidencia causada por la incorrecta información, sobre las posiciones de su cliente, facilitada por el banco a las autoridades fiscales (expediente n.º 3241/02); demora excesiva en la entrega de un regalo promocional (expediente n.º 3332/03).

FALTA DE DILIGENCIA  
EN LA TRAMITACIÓN  
DE OPERACIONES

*Entidades:* CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamación n.º 3347/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 1585/03.

Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1585/03) mereció el pronunciamiento contrario del Servicio al no justificar, ante la nueva reclamación de su cliente, la utilización, para el recuento de las sacas de efectivo ingresadas por la sociedad reclamante, de un procedimiento que, tal y como ya le había recomendado el Servicio con anterioridad, permitiera identificar, tras su recuento, el contenido exacto de cada una de las sacas entregadas.

El reclamante (expediente n.º 3347/02) tenía intención de enviar 72.000 euros desde su cuenta en la Caja de Ahorros de Extremadura a Caja España de Inversiones, aconsejándole esta última entidad que efectuara un reintegro SICA, a pesar de que, según la normativa interna para este tipo de operaciones, el importe máximo no puede superar los 2.500 euros, por lo que el reintegro no se llegó a efectuar. El Servicio estimó que Caja España de Inversiones se había apartado de las buenas prácticas bancarias al recomendar a su cliente un sistema inadecuado para el envío de los fondos.

### **Condiciones contractuales**

APERTURA DE CUENTAS  
O AUTORIZACIONES  
DE DISPOSICIÓN SIN CUMPLIR  
LAS FORMALIDADES NECESARIAS

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación 2696/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 2882/02 y n.º 3608/02.

BANCO DE CASTILLA. — Reclamación n.º 3607/02.

IBERCAJA. — Reclamación n.º 1091/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamaciones n.º 1214/03 y n.º 2514/03.

UNICAJA. — Reclamación n.º 1327/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA. — Reclamación n.º 1879/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 1990/03 y n.º 2310/03.

En los expedientes relacionados en este epígrafe, las entidades reclamadas abrieron cuentas a nombre de los reclamantes sin justificar que contaban con su preceptiva autorización e, in-

cluso, en algunos casos, sin que ni siquiera tuvieran conocimiento de ello, mereciendo por tanto el pronunciamiento contrario por parte del Servicio.

En el caso del expediente n.º 1327/03, la caja de ahorros reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al abrir unos depósitos a nombre de una menor de edad sin recoger en los contratos la firma de sus representantes legales.

DISPOSICIONES DE CUENTAS  
SIN CONCURRIR LAS FIRMAS  
NECESARIAS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 159/03.  
BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 1118/03.  
BANCO BANIF. — Reclamación n.º 2584/03.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades permitieron disponer de ciertas cantidades depositadas en cuentas, sin concurrir las firmas que, en cada caso, eran necesarias. En efecto, se trataba de depósitos de varios titulares, que habían convenido que las disposiciones se harían con la firma conjunta de los mismos. Por tanto, al no haber respetado las condiciones de disposición establecidas en los contratos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

EXTINCIÓN DE DEPÓSITOS  
O MODIFICACIÓN  
DE SUS CONDICIONES  
CONTRACTUALES  
SIN CONCURRIR  
EL CONSENTIMIENTO DE TODOS  
LOS CONTRATANTES  
O A INSTANCIA DE PERSONAS  
NO LEGITIMADAS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2610/02, n.º 3318/02 y n.º 1873/03.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 2400/03.

En estos expedientes, las entidades reclamadas accedieron a extinguir, o a modificar, diversos aspectos de ciertos depósitos, sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes o a instancia de personas no legitimadas, lo que llevó al Servicio a la conclusión de que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que el Servicio consideró incorrectas fueron las siguientes: exclusión de dos cotitulares, pasando estos a ser simples autorizados, sin acreditar la entidad que contaba con su consentimiento (expediente n.º 1873/03); cancelación de cuentas de varios cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos (expedientes n.º 2610/02 y n.º 3318/02); cancelación de cuenta por un autorizado sin el consentimiento del titular (expediente n.º 2400/03).

### **Información y documentación**

DOCUMENTOS CONTRACTUALES  
DE OPERACIONES PASIVAS:  
FALTA DE FORMALIZACIÓN  
O DE CONSERVACIÓN

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 1894/02, n.º 2269/02, n.º 2713/02, n.º 2900/02, n.º 3513/02, n.º 3667/02, n.º 3947/02, n.º 141/03, n.º 292/03, n.º 669/03, n.º 1339/03, n.º 1489/03, n.º 1452/03, n.º 1661/03 y n.º 2260/03.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 1985/02, n.º 2009/02, n.º 3944/02, n.º 615/03, n.º 1308/03 y n.º 1754/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamaciones n.º 3558/02 y n.º 1096/03.  
BANKINTER. — Reclamación n.º 2308/02.  
UNICAJA. — Reclamación n.º 2384/02.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamaciones n.º 319/03 y n.º 1606/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 996/03.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.º 1260/03 y n.º 2446/03.  
BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 1273/03  
BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 2321/03.  
MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 1190/03.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 2139/03.  
UNOE BANK. — Reclamación n.º 2179/03.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual; entre otros, en la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro y

en los depósitos a plazo y otras formas de captación de pasivo, cuando su importe sea inferior a 60.000 euros. En las reclamaciones de este epígrafe, esta exigencia no fue debidamente observada por las entidades, puesto que no aportaron a los respectivos expedientes el contrato de la operación. De esta omisión cabría deducir, o bien que los contratos no habían sido formalizados en el momento inicial, o bien que no habían sido custodiados debidamente. Cualquiera que fuera el caso, lo cierto es que el Servicio concluyó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE CLARIDAD  
Y TRANSPARENCIA  
EN LOS CONTRATOS  
FORMALIZADOS

*Entidad:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 3853/02 y n.º 2420/02.

También la norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece el contenido mínimo de los documentos contractuales de operaciones pasivas, fijando una serie de puntos que han de recoger de forma explícita y clara. En los supuestos de este epígrafe, los contratos formalizados adolecían de ciertos defectos u omisiones contrarios a la claridad y transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias. En concreto, las anomalías detectadas, en cada uno de los expedientes, fueron las siguientes: falta de claridad de las condiciones aplicables a una promoción especial de la entidad (expediente n.º 3853/02); las condiciones aplicadas a una imposición a plazo no coincidían con el contenido del documento contractual (expediente n.º 2420/02).

LOS CONTRATOS FORMALIZADOS  
NO OFRECÍAN LA INFORMACIÓN  
EXIGIDA POR LA NORMATIVA  
PARA CONOCER  
LA RENTABILIDAD  
DE LAS OPERACIONES

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 2933/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3930/02.  
CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA. — Reclamación n.º 1725/03.

La norma sexta, apartado 6 de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, establece lo siguiente:

«6. Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de la operación. Igualmente se recogerán los recargos por aplazamiento aplicables.

Cuando el tipo de interés sea variable, se especificará, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos y recargos citados en la letra anterior, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dichos importes.»

Por su parte, la norma octava del mismo precepto, en su apartado 1, establece que el tipo de interés o rendimiento efectivo deberá expresarse obligatoriamente en los documentos contractuales, utilizando para el cálculo de la tasa anual equivalente (TAE) la fórmula contenida en su anexo V.

En los expedientes recogidos en este epígrafe, las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no ajustar la redacción de sus contratos a lo preceptuado en la norma. Las concretas irregularidades apreciadas por el Servicio fueron las siguientes:

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2933/02) omitió incluir, en el contrato correspondiente a una imposición a plazo, el tipo nominal, lo que impedía a su cliente realizar los cálculos correspondientes al rendimiento de su inversión; en otros casos (expedientes n.º 1725/03 y n.º 3930/02), no se hacía referencia a la TAE de la operación.

INFORMACIÓN ERRÓNEA O FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE MOVIMIENTOS O SALDOS EN CUENTAS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 867/02, n.º 1205/03, n.º 1237/03, n.º 1245/03, n.º 1639/03 y n.º 2506/03.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 2681/02.  
BANKINTER. — Reclamación n.º 1182/02.  
MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamaciones n.º 2752/02 y n.º 3203/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 4099/02 y n.º 255/03.  
BANCO DE MADRID. — Reclamación n.º 1297/03.  
BARCLAYS BANK. — Reclamación n.º 1354/03.  
CAJA RURAL DE TENERIFE. — Reclamación n.º 1963/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 2123/03.  
PATAGON BANK. — Reclamación n.º 2919/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades no actuaron con la transparencia y claridad exigida por las buenas prácticas bancarias a la hora de facilitar a sus clientes información sobre los movimientos o saldos de sus cuentas. Las irregularidades detectadas por el Servicio fueron las siguientes:

Falta de información sobre el origen de unos adeudos practicados en la cuenta de los reclamantes (expedientes n.º 4099/02, n.º 1245/03, n.º 2752/02, n.º 2681/02, n.º 1639/03, n.º 867/02, n.º 1237/03, n.º 1297/03, n.º 2919/03, n.º 3203/02, n.º 255/03, n.º 2506/03 y n.º 1205/03); el saldo que figuraba en la libreta no coincidía con el real debido a un fallo del sistema informático de la entidad (expediente n.º 2123/03); la entidad facilitó, a través de Internet, una información errónea sobre el saldo disponible de una cuenta, lo que originó que el reclamante hiciera operaciones en descubierto (expediente n.º 1182/02); falta de claridad en el concepto utilizado para indicar el origen de un adeudo en cuenta (expediente n.º 1354/03); la entidad emitió un certificado de ingreso de una cantidad que, al parecer, no se realizó (expediente n.º 1963/03).

FALTA DE FORMALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS CON LIBRETA

*Entidades:* CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamación n.º 508/03.  
IBERCAJA. — Reclamación n.º 611/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 1312/03.

En estos expedientes, los reclamantes discrepaban de determinadas operaciones adeudadas en sus libretas, indicando que las mismas efectivamente se habían realizado, pero no con cargo a sus cuentas sino mediante la aportación de efectivo. El Servicio, sobre la base de la documentación que obraba en los expedientes, no pudo emitir un pronunciamiento sobre cómo ocurrieron los hechos, remitiendo su resolución a los tribunales de justicia. No obstante, las entidades reclamadas merecieron un pronunciamiento contrario debido a la falta de los oportunos justificantes de las operaciones adeudadas en las cuentas de ahorro.

Este Servicio de Reclamaciones ha reprochado, en numerosas ocasiones, el sistema implantado por algunas entidades de crédito, según el cual no requieren a sus clientes la firma de documentos cuando solicitan operaciones de importe inferior a ciertas sumas o cuando existe supuestamente un alto grado de confianza. Esta irregular práctica genera una inseguridad en los titulares de los depósitos bancarios, al no existir constancia documental de la identidad

de la persona que autoriza las operaciones y de las condiciones de la operación, lo que resulta totalmente incompatible con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE INFORMACIÓN  
A LOS INTERESADOS  
SOBRE LOS EMBARGOS  
ORDENADOS  
POR LA ADMINISTRACIÓN

*Entidades:* PATAGON BANK. — Reclamación n.º 1289/03.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 2756/03.

En estos casos, los reclamantes mostraban su disconformidad con sus entidades en relación con la notificación de la retención y embargo de ciertas cantidades de dinero de sus cuentas, que habían sido ordenados por determinados organismos públicos. En general, cualquier discrepancia que ostente el titular de los fondos embargados, o cualquier pretensión que desee ejercitar, deben hacerse valer directamente ante el organismo ordenante del embargo, no ante la entidad de crédito donde figure abierto el depósito. Sin embargo, el Servicio sí puede analizar la actuación de la entidad de crédito, con arreglo a las buenas prácticas bancarias, en orden a comprobar el cumplimiento de su obligación de transparencia frente al cliente.

En los supuestos de este epígrafe, cuando se retuvieron de las cuentas de los reclamantes las cantidades embargadas (retención que precede en unos días al definitivo adeudo, según el mecanismo previsto legalmente), las entidades no comunicaron a sus clientes las órdenes recibidas de las Administraciones embargantes, impidiéndoles conocer que una parte del saldo de sus cuentas era indisponible.

El Servicio estima que el deber de información al titular del depósito exige una notificación inmediata al interesado, no solo a fin de que pueda conocer en todo momento el estado de su depósito, sino también para que pueda actuar en defensa de su derecho. Este argumento viene avalado por el hecho de que el extinto Consejo Superior Bancario, mediante Circular n.º 68/93, de 21 de junio, recomendó a las entidades que comunicaran a sus clientes las retenciones realizadas en sus cuentas como consecuencia de los embargos decretados por la Administración. Por todo ello, la falta de notificación de la retención y embargo de la cuenta se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE INFORMACIÓN  
SOBRE PENSIONES COBRADAS  
INDEBIDAMENTE, RECLAMADAS  
POR LA SEGURIDAD SOCIAL

*Entidad:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3586/02.

El banco reclamado, como entidad domiciliataria de la pensión de la que era beneficiaria una cotitular de la cuenta, quien recientemente había fallecido, ejercitó el derecho, que la normativa vigente en la materia le permite, de obtener, de los herederos de la beneficiaria, el importe de las pensiones indebidamente cobradas al ser posteriores al fallecimiento de la misma. Si bien esta actuación se consideró correcta, el Servicio entendió que, sin perjuicio del derecho que a la entidad le asiste a la hora de salvaguardar sus intereses frente a la reclamación de la Seguridad Social, en virtud de la transparencia que debe presidir las relaciones entre la entidad de crédito y sus clientes, hubiera resultado exigible que el adeudo se hubiera practicado previo aviso al titular de la cuenta, a fin de que pudiera haber adoptado las medidas oportunas.

FALTA DE INFORMACIÓN,  
O INFORMACIÓN DEFICIENTE,  
RESPECTO A DIVERSOS  
ASPECTOS

*Entidades:* IBERCAJA. — Reclamación n.º 2322/02.

BANKINTER. — Reclamación n.º 2675/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2934/02, n.º 3229/02, n.º 3778/02 y n.º 266/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamaciones n.º 287/03, n.º 1566/03 y n.º 2345/03.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 588/03 y n.º 615/03.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 1097/03.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas no informaron adecuadamente a sus clientes, o incurrieron en evidentes faltas de información, sobre aspectos diversos de sus cuentas o acerca de diferentes operaciones realizadas —o que se iban a realizar— por medio de las mismas. Es sabido que la claridad y transparencia, propias de la operativa bancaria, exigen que las entidades proporcionen a los interesados una información clara y correcta, ajustada a las características de cada operación; dado que las entidades no lo hicieron así, el Servicio estimó que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias. Las concretas situaciones de los diferentes expedientes que dieron lugar a los pronunciamientos contrarios del Servicio fueron las siguientes: negativa a facilitar información sobre los movimientos de la cuenta (expedientes n.º 2322/02, n.º 2675/02, n.º 3229/02, n.º 2934/02 y n.º 1097/03); deficiente información sobre los motivos por los que la entidad incumplió las previsiones de una determinada campaña promocional (expediente n.º 588/03); demora en la entrega de la justificación documental de diversas operaciones adeudadas en la cuenta (expediente n.º 1566/03); la entidad consignó un concepto erróneo para justificar una operación y no entregó a su cliente copia de un recibo pagado con cargo a su cuenta (expediente n.º 287/03); falta de entrega del resguardo justificativo de un ingreso efectuado para el pago de un certificado de estudios (expediente n.º 2345/03); los documentos justificativos de las liquidaciones de cuenta no contenían todos los requisitos exigidos por la normativa (expedientes n.º 3778/02, n.º 266/03, n.º 1757/03 y n.º 615/03); falta de información clara sobre las características de la inversión realizada por el reclamante (expediente n.º 2293/03).

ACTUACIONES INCORRECTAS  
RELACIONADAS CON LA  
INFORMACIÓN QUE SE DEBE  
FACILITAR SOBRE CUENTAS  
DE TITULARES QUE HAYAN  
FALLECIDO

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 4108/02 y n.º 91/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 4180/02 y n.º 249/03.

BANCO GALLEGO. — Reclamación n.º 613/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 718/03.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 3083/03.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse, en numerosas ocasiones, acerca del contenido de la obligación de informar que tienen las entidades, con respecto a las posiciones que mantengan los titulares fallecidos, cuando sea solicitado por quienes acrediten su condición de herederos. En tales casos, se ha considerado que estos últimos tienen derecho a obtener información sobre el estado de las cuentas así como a disponer del saldo, previa presentación a la entidad de los documentos que acrediten su condición de herederos y la liquidación del impuesto sobre sucesiones.

En los expedientes relativos al Banco Español de Crédito (n.º 91/03), Banco Santander Central Hispano (n.º 4180/02 y n.º 249/03), Banco Gallego (n.º 613/03) y Caja General de Ahorros de Granada (n.º 3083/03), estas entidades actuaron incorrectamente al no facilitar a los reclamantes información puntual sobre las posiciones mantenidas por sus causantes. En otros casos (expedientes n.º 4108/02 y n.º 718/03), las entidades reclamadas facilitaron la información pero con una demora injustificada, lo que, igualmente, se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

CONTRATOS NO ADAPTADOS  
A LA VIGENTE NORMATIVA

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 1319/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 2782/02.

La Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (norma vigésima octava, n.º 2) estableció, como ya vimos al principio de este Grupo II, la fecha límite del 31 de diciembre de 1992 para que las

entidades pusieran a disposición de sus clientes titulares de operaciones de duración indefinida un ejemplar del documento contractual adaptado a la nueva normativa. Las entidades citadas incumplieron este mandato.

### **Valoración**

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 1156/02.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 3482/02.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 1487/03 y n.º 2545/03.*

INCORRECTA VALORACIÓN  
DE APUNTES EN CUENTA

En el caso del expediente 3482/02, el reclamante hizo un ingreso en efectivo para cancelar parcialmente un préstamo hipotecario, aplicando el banco, al ingreso, fecha valor del día hábil siguiente, y a la cancelación, fecha valor del mismo día, provocando con ello un descubierto por valoración en la cuenta de su cliente que podría haberse evitado.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1156/02) y el Banco Santander Central Hispano (expedientes n.º 1487/03 y n.º 2545/03) se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no respetar los límites de valoración establecidos en la normativa bancaria a la hora de abonar en cuenta pensiones procedentes de la Seguridad Social.

## GRUPO III Transferencias

### Comisiones

LEY 9/1999, DE 12 DE ABRIL,  
POR LA QUE SE REGULA  
EL RÉGIMEN JURÍDICO  
DE LAS TRANSFERENCIAS  
ENTRE ESTADOS MIEMBROS  
DE LA UNIÓN EUROPEA

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 2737/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 4257/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 1123/03.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 1419/03.

El artículo séptimo, apartado primero, de la Ley 9/1999 de 12 de abril, por la que se regula el Régimen Jurídico de las Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, dispone textualmente lo siguiente:

«Artículo 7. Obligación de efectuar la transferencia con arreglo a las instrucciones del ordenante.

1. La entidad del ordenante estará obligada, una vez aceptada la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea, a ejecutarla por su importe total, a menos que el ordenante haya especificado que los gastos relativos a la transferencia deban correr total o parcialmente a cargo del beneficiario; en este último caso, la entidad del ordenante deberá comunicar tales especificaciones a la entidad del beneficiario y a las entidades intermediarias, cuando existan.

La entidad del beneficiario y las entidades intermediarias situadas en España estarán igualmente obligadas a ejecutar dicha transferencia por el importe que hayan recibido de la entidad ordenante o de la entidad intermediaria que haya intervenido anteriormente, a menos que estas hayan comunicado que el beneficiario deba correr total o parcialmente con los gastos relativos a la transferencia.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no prejuzga la posibilidad de que la entidad de crédito del beneficiario facture a este los gastos relativos a la gestión de su cuenta, de conformidad con las normas y prácticas aplicables. Sin embargo, la entidad no podrá utilizar dicha facturación para incumplir las obligaciones que establece dicho párrafo.»

Pues bien, en los expedientes n.º 2737/02, n.º 4257/02, n.º 1123/03 y n.º 1419/03, las entidades reclamadas cobraron a sus clientes (que eran beneficiarios de transferencias incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley) diversas cantidades en concepto de comisión, sin ajustarse a las disposiciones de la norma, ya que no acreditaron que el ordenante de las mismas hubiera indicado que los gastos de las operaciones fuesen, total o parcialmente, a cargo de los beneficiarios. Por este motivo, el Servicio estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

ADEUDO DE COMISIONES  
IMPROCEDENTES POR DIVERSOS  
MOTIVOS

*Entidades:* DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamación n.º 2100/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA. — Reclamación n.º 221/03.  
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 980/03.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2166/03.

En el expediente n.º 221/03, tras el fallecimiento de la titular de la cuenta y dado que se había abonado indebidamente parte de la pensión de jubilación, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura decidió ejecutar una transferencia con cargo a la cuenta para devolver los fondos indebidamente cobrados. El Servicio, sin perjuicio de considerar correcto adeudar el

importe de lo indebidamente abonado, estimó que resultaba improcedente adeudar una comisión por la emisión de la transferencia al tratarse de un servicio no solicitado por su cliente.

En el expediente n.º 2166/03, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar a su cliente sendas comisiones por la emisión de transferencias, cuando en realidad se trataba de adeudos por domiciliaciones y no de transferencias.

En el caso del expediente n.º 2100/03, Deutsche Bank emitió seis transferencias ordenadas por su cliente con gastos por cuenta del beneficiario y aplicando la comisión que para tales supuestos tenía registrada. El Servicio comprobó que en la orden de transferencia el cliente indicaba que los gastos debían adeudarse en su cuenta y que las comisiones adeudadas debían ser un importe notablemente inferior al que resultaba de las tarifas de la entidad, por lo que entendió que el banco, antes de proceder a la emisión de las transferencias, debió ponerse en contacto con su cliente al objeto de aclarar los gastos que iban a devengarse.

La Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (expediente n.º 980/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al pretender adeudar una comisión por la emisión de transferencias periódicas, a pesar de haberse comprometido a efectuarlas de forma gratuita.

### **Discrepancias sobre apuntes en cuenta**

FALTA DE AUTORIZACIÓN  
EN LA REALIZACIÓN  
DE TRANSFERENCIAS

*Entidad:* CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 2460/03.

La Caja General de Ahorros de Granada (expediente n.º 2460/03) ejecutó una transferencia sin la autorización del titular de la cuenta. Trató de justificar su proceder señalando que existía una deuda con una promotora pero sin aportar copia de la orden de transferencia debidamente firmada, actuando por tanto de forma contraria a lo recomendado por las buenas prácticas bancarias.

ABONO DE TRANSFERENCIA  
EN CUENTA DISTINTA  
DE LA INDICADA EN LA ORDEN

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 3782/02.  
BANCAJA. — Reclamación n.º 4122/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 3611/02.

Un cliente de Bancaja (expediente n.º 4122/02) recibió dos transferencias en las que figuraba como cuenta de abono una cuenta ya cancelada, decidiendo la entidad, sin consultar con su cliente, abonar su importe en una cuenta distinta, en la que el reclamante no era titular sino autorizado.

En el expediente n.º 3782/02, el reclamante, titular de dos cuentas, una en euros y otra en dólares, recibió una transferencia del exterior en dólares, decidiendo la entidad abonarla, previa venta de la divisa, en la cuenta en euros. Tras la queja de su cliente, indicando que debía haberse abonado en la otra cuenta, la caja decidió traspasar los fondos a la cuenta correcta, pero procediendo a la compra de la divisa, lo que, además, dio lugar a una pérdida por la diferencia de cambio. Este conjunto de errores mereció un pronunciamiento contrario por parte del Servicio.

En el caso del expediente n.º 3611/02, el reclamante, cliente del Banco Pastor, había ordenado dos transferencias que no fueron abonadas en la cuenta designada en la orden. Si bien el Banco Pastor se había dirigido al Banco Santander Central Hispano —banco del beneficiario— solicitando información sobre el destino de las transferencias, no fue hasta la presentación de la reclamación ante el Servicio que el Banco Santander Central Hispano revisó la documentación correspondiente y comprobó que las dos transferencias se habían abonado por

error en la cuenta que un tercero tenía abierta en la misma sucursal. El Servicio consideró que el Banco Santander Central Hispano se había apartado de las buenas prácticas bancarias tanto por el abono erróneo de las transferencias como por la falta de diligencia puesta de manifiesto para resolver la incidencia.

RETROCESIÓN  
DE TRANSFERENCIAS  
SIN CONSENTIMIENTO  
DE LOS INTERESADOS

*Entidades:* BARCLAYS BANK. — Reclamación n.º 3757/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 123/03.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamación n.º 242/03.  
CITIBANK ESPAÑA. — Reclamación n.º 1283/03.  
BANCO DE SABADELL. — Reclamación n.º 1852/03.  
IBERCAJA. — Reclamación n.º 2837/02.

En estos expedientes, las entidades retrocedieron las transferencias que previamente habían abonado en las cuentas de los reclamantes, sin previo aviso y a instancia de quienes en un primer momento habían ordenado su ejecución. Una vez asentada la transferencia en la cuenta destinataria, incluso aunque el abono sea erróneo, el Servicio considera que la entidad receptora no está facultada para retrocederla en virtud de simples instrucciones del ordenante, ya que las cantidades abonadas en cuenta no pueden ser retrotraídas si no media el oportuno consentimiento del beneficiario, o la preceptiva orden o mandato legal. Por tanto, si el ordenante se dirige a la entidad solicitando dicha retrocesión, aquella debe negarse a admitir la contraorden, por lo que cualquier actuación que no se ajuste a lo que acabamos de señalar (como sucedió en los casos enumerados en este epígrafe) debe estimarse constitutiva de mala práctica bancaria.

### **Falta de diligencia**

FALTA DE DILIGENCIA  
EN LA TRAMITACIÓN  
DE TRANSFERENCIAS

*Entidades:* UNO MONEY TRANSFERS. — Reclamación n.º 1682/02.  
FOREIGN EXCHANGE COMPANY DE ESPAÑA y CAMBITUR INTERNACIONAL. — Reclamación n.º 3140/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID y BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 3400/02.  
CAJA DE ARQUITECTOS. — Reclamación n.º 4026/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 424/03.  
BANCAJA y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 1579/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DE TERRASA y CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 1587/03.  
EUROBANK DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 1908/03.  
BANCOVAL. — Reclamación n.º 2262/03.

En estos expedientes, las entidades reclamadas no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las transferencias que ordenaron o recibieron los reclamantes. El Servicio pudo apreciar que su intervención había sido desafortunada e impropia de entidades que profesionalmente se dedican a estos cometidos; en definitiva, habían incurrido en una falta de diligencia que no se ajustaba a la buena práctica bancaria.

Las concretas situaciones en que se pusieron de manifiesto tales faltas se exponen a continuación:

Un cliente de Foreign Exchange Company de España (expediente n.º 3140/02) ordenó una transferencia a favor de una determinada persona, interviniendo en el pago Cambitur Internacional, que efectuó el pago a una tercera persona distinta del beneficiario ya que no acreditó haber identificado adecuadamente al mismo. El Servicio estimó que ambas entidades se habían apartado de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias, una, por entregar los fondos sin asegurarse de la identidad de la persona a la que pagaba, y la otra, por desentenderse totalmente del buen fin de la operación, limitándose a responsabilizar del error a Cambitur Internacional.

En el expediente n.º 1682/02, una cliente de Uno Money Transfers ordenó una transferencia designando como beneficiaria de la misma a una persona residente en Perú, sin que el importe transferido se entregara a esa persona sino a otra que falsificó su documentación. El Servicio consideró incorrecta la actuación de la entidad ya que ni entregó los fondos al destinatario, ni tampoco los restituyó a la ordenante de la transferencia.

Por su parte, en el expediente n.º 3400/02 los reclamantes ordenaron una transferencia desde una cuenta en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria a otra cuenta en Caja Madrid, resultando devuelta por no tramitarse como una transferencia a una cuenta en pesetas de no residentes. La actuación de ambas entidades fue poco diligente, ya que, tras la devolución, ninguna de las dos entidades comunicó a sus respectivos clientes —que no residían en España— lo sucedido.

Tanto Caixa d'Estalvis de Terrasa como Ruralcaja (expediente n.º 1587/03) se apartaron de las buenas prácticas bancarias al hacer recaer en el reclamante, beneficiario de una transferencia que no se abonó en su cuenta, las consecuencias perjudiciales de un error, cometido al parecer por la entidad que actuaba como centro compensador, y al que el reclamante era por completo ajeno. En el expediente n.º 4026/02, la Caja de Arquitectos abonó con demora en la cuenta de la reclamante una transferencia en dólares, alegando que la responsabilidad por el retraso no era suya sino de otra entidad que había intervenido en la operación a solicitud de la Caja de Arquitectos, lo que igualmente mereció el pronunciamiento contrario del Servicio, que consideró que la entidad reclamada debía haberse hecho responsable del error ante su cliente.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 424/03) ejecutó por error una transferencia por duplicado. Una vez detectado el error por el reclamante, el banco bloqueó el saldo de la cuenta y puso como condición para reintegrarle el importe de la transferencia que firmara una carta dirigida al beneficiario afirmando que se había duplicado la transferencia y que debía devolver el importe indebidamente recibido, lo que se consideró totalmente desproporcionado y contrario a las buenas prácticas bancarias. Eurobank del Mediterráneo (expediente n.º 1908/03) demoró injustificadamente durante varios días la ejecución de una orden de transferencia solicitada por su cliente.

En el caso del expediente n.º 1579/03, el reclamante, titular de una cuenta en Bancaja, tardó más de tres meses en recibir una transferencia correspondiente a su pensión procedente de Francia, actuando el Banco Español de Crédito como corresponsal en España del banco francés. Analizados los hechos, el Servicio estimó que ambas entidades habían actuado de forma incorrecta, ya que, por un lado, Banesto envió la transferencia a la caja sin incluir todos los datos identificativos de la cuenta, motivando por ello su devolución, y, por otro, Bancaja demoró injustificadamente durante casi tres meses la devolución de la transferencia.

Bancoval (expediente n.º 2262/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al desentenderse de las consecuencias perjudiciales para su cliente derivadas de un error cometido por la entidad, que consignó otro beneficiario distinto en la orden de movimiento de fondos cursada a otra entidad.

## **Información y documentación**

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 4016/02.

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2659/02 y n.º 3456/03.*

FALTA DE INFORMACIÓN  
O INFORMACIÓN DEFICIENTE

En el expediente n.º 4016/02, un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria venía solicitando desde el año 1999 la documentación justificativa de tres transferencias ejecutadas desde su cuenta corriente, sin que el banco justificara las operaciones hasta cuatro años después, contraviniendo por tanto los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones bancarias.

En el caso del expediente 2659/02, el Banco Santander Central Hispano se apartó de las buenas prácticas bancarias al no ofrecer explicaciones a su cliente sobre los motivos por los que dos transferencias a Ecuador no fueron recibidas por el beneficiario, ni aclarar en qué consistieron las gestiones recuperatorias llevadas a cabo por la entidad. Esta misma entidad (expediente n.º 3456/03) demoró durante más de tres meses la entrega del documento de liquidación de una transferencia ordenada por su cliente.

### **Valoración**

VALORACIÓN INCORRECTA  
DE UN APUNTE  
POR TRANSFERENCIA

*Entidades:* CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA y UNICAJA. — Reclamación n.º 1450/02.

*BANKINTER y PATAGON BANK. — Reclamación n.º 3774/02.*

*EUROBANK DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 2320/03.*

En el expediente n.º 3774/02, las dos entidades implicadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias, ya que, con motivo de una transferencia de Patagon Bank a Bankinter, el banco emisor emitió la transferencia con una fecha-valor posterior a la comunicada a su cliente, y, por su parte, Bankinter aplicó una valoración incorrecta al abono en cuenta, ya que se abonó con valor del segundo día hábil siguiente a la fecha de emisión de la transferencia, a pesar de que el anexo IV sobre límites de valoración de cargos y abonos en cuentas activas y pasivas, en cuentas corrientes, de crédito y libretas de ahorro, de la Circular 8/1990, dispone que el abono de transferencias procedentes de otras entidades se realizará, como máximo, el segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen.

El citado anexo IV de la Circular 8/1990 establece que la consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la operación de que se trate, así, si su formalización hubiera de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones de bolsa, Cámara de Compensación, etc.), será día inhábil, mientras que en los restantes casos en que pueda formalizarse la operación será considerado día hábil. En el caso de Eurobank del Mediterráneo (expediente n.º 2320/03), este aplicó incorrectamente la fecha valor al considerar como inhábil un sábado que, según el calendario del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, a través del que se ejecutó la transferencia, era hábil.

Tanto la Caixa d'Estalvis de Catalunya como Unicaja (expediente n.º 1450/02) se apartaron de las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, Unicaja demoró injustificadamente la ejecución de una transferencia y, por otro, la caja de ahorros reclamada no adeudó un recibo de préstamo a pesar de tener saldo en cuenta para atenderlo, procedente de una transferencia recibida pero valorada incorrectamente.



## GRUPO IV Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos

### Comisiones

COBRO INDEBIDO  
DE COMISIONES POR  
DEVOLUCIÓN DE CHEQUES,  
LETRAS Y OTROS EFECTOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 1304/02, n.º 1241/03 y n.º 1714/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 3633/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3813/02.  
BARCLAYS BANK. — Reclamaciones n.º 302/03 y n.º 2956/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamación n.º 1583/03.  
CAJA RURAL DE TENERIFE. — Reclamación n.º 2309/03.

En estos casos, los reclamantes entregaron a sus respectivas entidades diversos efectos, bien para que gestionaran su cobro, bien para su descuento. Tras su presentación a las correspondientes entidades de los deudores, los efectos resultaron devueltos y las entidades reclamadas cobraron a sus clientes las comisiones de devolución que tenían tarifadas. Verificada la correspondencia de las comisiones adeudadas con las tarifadas por cada entidad, el Servicio estimó, a priori, que su cobro era formalmente correcto. Sin embargo, concurrió en todos estos expedientes una circunstancia que llevó al Servicio a concluir que la actuación de las entidades no había sido correcta: no habían advertido a sus clientes, en la factura de presentación de los efectos o de algún otro modo, que existían comisiones que podían devengarse por el impago de los documentos, para que, de esa forma, los interesados conocieran de antemano, con total claridad, las condiciones económicas de las operaciones concertadas. En suma, la actuación de las entidades no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias, al haber adeudado unas comisiones de cuya existencia no habían advertido previamente a los clientes.

COBRO DE COMISIONES  
POR DEVOLUCIÓN DE CHEQUES,  
LETRAS Y OTROS EFECTOS,  
DEVENGADAS  
COMO CONSECUENCIA  
DE ACTUACIONES  
DESASFORTUNADAS  
DE LAS ENTIDADES IMPLICADAS

Entidades: BANCAJA. — Reclamación n.º 2290/02.  
COMMERZBANK AG, SUCURSAL EN ESPAÑA, JP MORGAN CHASE BANK, SUCURSAL EN ESPAÑA, y  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 1470/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y BANCO DE CASTILLA. — Reclamación n.º 3442/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y COMMERZBANK AG, SUCURSAL EN ESPAÑA. —  
Reclamación n.º 1118/02.

A diferencia de los casos enumerados en el epígrafe anterior, en los que concurría el supuesto de hecho para el devengo de la comisión por devolución, en los expedientes de este apartado no ocurría lo mismo; la devolución no se produjo por causas atribuibles al deudor de los efectos, sino como consecuencia de actuaciones desafortunadas, de uno u otro modo, de las entidades implicadas en la gestión de cobro. En efecto, en el expediente n.º 2290/02, Bancaja se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al admitir sin reservas para su negociación un pagaré de cuenta corriente librado con defectos formales y presentarlo por dos veces a través de un subsistema erróneo del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, lo que motivó su devolución por la entidad domiciliataria, y, además, al haber cobrado a su cliente —beneficiario del pagaré— gastos de devolución generados a raíz de la segunda presentación, a pesar de conocer el carácter estrictamente técnico del motivo de la misma, que pudo haber evitado si hubiera utilizado el cauce adecuado de presentación.

En los expedientes n.º 1470/02, n.º 3442/02 y n.º 1118/02, se produjo la devolución de los efectos cuyo cobro habían gestionado las entidades reclamadas, produciéndose la devolución de los mismos por causas por completo ajenas a las relaciones entre los reclamantes y sus proveedores o clientes, y únicamente debidas a errores de alguna de las entidades que intervinieron en la operación. La opinión del Servicio es que las entidades presentadoras no

deben obtener lucro de sus clientes o de terceros en términos de «comisión por devolución», en la medida en que la incidencia no responda a un hecho o circunstancia del que sea responsable uno de los sujetos —acreedor o deudor— de la relación cambiaria, sino única y exclusivamente a errores de alguna de las entidades crediticias intervinientes; estas equivocaciones, en todo caso, deberían dilucidarse ante el organismo de dirimencias interbancarias competente, pero nunca pueden dar lugar a que se trasladen las consecuencias de estos errores a quienes no son responsables de ellos.

APLICACIÓN INCORRECTA  
DE LA TARIFA DE COMISIONES

*Entidad:* IBERCAJA. — Reclamación n.º 1293/03.

En este caso, la caja de ahorros reclamada percibió de su cliente una comisión por gestión de cobro de un cheque a cargo de entidades radicadas en el extranjero, cuando, en realidad, el documento gestionado se trataba de un cheque bancario librado por otra entidad de crédito residente, por lo que la comisión adeudada resultó de importe superior al previsto en las tarifas para el servicio realmente prestado.

COBRO DE COMISIONES  
INDEBIDAS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 2534/02.

CAIXANOVA. — Reclamación n.º 3528/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3691/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 665/03.

BANCO BANIF. — Reclamación n.º 703/03.

BANCO DE GALICIA. — Reclamación n.º 1706/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES. — Reclamación n.º 2133/03.

BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 2568/03.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 2650/03.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares (expediente n.º 2133/03) comenzó a percibir una comisión por domiciliación de recibos que anteriormente no se había adeudado, sin acreditar que hubiera advertido a su cliente de la modificación. El criterio del Servicio en estos supuestos es que cuando una entidad exime a un cliente, de forma reiterada, del pago de una determinada comisión crea en este la apariencia de que no se le va a aplicar, por lo que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias exige que, si la entidad decide modificar su criterio y pasar a adeudar comisiones por algo que antes no las generaba, debe comunicarlo así a su cliente para que tenga conocimiento de las nuevas condiciones y de este modo poder decidir si realiza o no la operación. Dado que en este supuesto el banco no informó a su cliente del adeudo de la comisión, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 2534/02) y el Banco Sabadell (expediente n.º 2568/03) aplicaron sendas comisiones por el ingreso de cheques que no aparecían detalladas en los documentos de ingreso, por lo que los reclamantes no tuvieron conocimiento del coste de las operaciones que se disponían a efectuar hasta que las mismas ya se habían realizado. Esta actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias. Idéntico pronunciamiento merecieron Banco Banif (expediente n.º 703/03) y Caixa nova (expediente n.º 3528/02), al adeudar sendas comisiones por la emisión de dos cheques bancarios sin que dicha comisión estuviera prevista en los documentos de solicitud suscritos por los reclamantes.

La Caja Insular de Ahorros de Canarias (expediente n.º 2650/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente, que acudió a la sucursal para retirar efectivo de su cuenta, una comisión por la emisión de un cheque bancario al carecer de efectivo suficiente para atender su petición. El Servicio consideró que esta comisión resultaba impropia, ya

que la emisión del cheque se debió al exclusivo interés de la entidad, que así se ve dispensada de la necesidad de almacenar grandes sumas de dinero en todas sus oficinas.

El Servicio ha manifestado en numerosas ocasiones que las tarifas que las entidades tienen deben siempre aplicarse con un componente de equidad y proporcionalidad que nunca debe olvidarse, de modo que la suma repercutida esté en consonancia con el servicio prestado. En los expedientes n.º 665/03 y n.º 1706/03, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al adeudar a sus clientes sendas comisiones por devolución que, si bien formalmente eran correctas, comportaban un importe adeudado desproporcionado para el servicio prestado.

En el expediente n.º 3691/02, la reclamante, firmante de un pagaré domiciliado en el Banco Español de Crédito, discrepaba con la devolución del documento, ya que la cuenta librada contaba con saldo suficiente para atender el pagaré dentro de los dos días siguientes a su vencimiento. El banco, que también actuaba como presentador del documento, lo devolvió adeudando una comisión al beneficiario del pagaré, que finalmente fue repercutida a la reclamante. El Servicio entendió que la entidad había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que, teniendo en cuenta que la misma entidad reunía a la vez la condición de presentadora del pagaré y de entidad domiciliataria de su pago, aunque el día del vencimiento la cuenta de la reclamante no contara con saldo suficiente, la propia entidad, al amparo del artículo 96 de la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, podría haber efectuado su presentación del pagaré —que en este caso no suponía otra cosa que una compensación interior entre cuentas de dos clientes— en los dos días siguientes al vencimiento, evitando el devengo de la comisión de devolución.

### **Discrepancias sobre apuntes en cuenta**

*Entidades: BANKINTER. — Reclamación n.º 3257/02.*

*CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 3371/02.*

APLICACIÓN DE UN PLAZO  
PREDETERMINADO  
DE INDISPONIBILIDAD  
A UN CHEQUE INGRESADO  
EN CUENTA

En los expedientes referenciados en este epígrafe, los reclamantes no pudieron disponer de los fondos abonados en sus cuentas mediante el ingreso de cheques al aplicar las entidades reclamadas, unilateralmente, un plazo de indisponibilidad de varios días hábiles posteriores a la entrega.

En los casos de entrega de cheques a las entidades para ingresar en las cuentas que los clientes tengan abiertas, como es sabido, dos son las alternativas que se ofrecen: tomar el cheque en gestión de cobro o bien, además de gestionar dicho cobro, abonar su importe en la cuenta del cliente. En este segundo caso, dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De este modo, el abono está sujeto a la condición del cobro efectivo, dando lugar, en caso de producirse el impago, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta. Sin embargo, el Servicio considera que restringir la disponibilidad de los fondos abonados «salvo buen fin» durante un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad contradice los principios contenidos en la normativa bancaria, que omite expresamente la fijación de plazos concretos a aplicar con carácter general; la citada normativa exige a las entidades la máxima diligencia en su gestión, a fin de facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos. En definitiva, el Servicio considera que es posible posponer la disponibilidad de los cheques (si así se indica en el documento de ingreso) hasta el momento del cobro efectivo de su importe, pero no se admite establecer ese plazo predeterminado, que en la práctica suele exceder la fecha de compensación efectiva de los documentos. Por este motivo, el Servicio estimó que las entidades no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

## **Falta de diligencia**

PAGO DE EFECTOS  
DESATENDIENDO LA ORDEN  
DE LOS CLIENTES DE NO  
ATENDERLOS O DE PROCEDER  
A SU DEVOLUCIÓN UNA VEZ  
ADEUDADOS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2957/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 4116/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 375/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 1183/03.  
BANCAJA. — Reclamación n.º 1657/03.  
BANCO DE CASTILLA. — Reclamación n.º 2339/03.  
CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 2357/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamaciones n.º 2904/02 y n.º 2589/03.

En los expedientes relacionados en el presente epígrafe, las entidades atendieron distintos efectos o recibos, pese a existir órdenes de sus clientes bien de no pagarlos, o bien de proceder a su devolución dentro de los plazos previstos. Evidentemente, no se incluyen aquellos supuestos cuya orden de pago se realiza mediante cheque, en los que las entidades están obligadas a su pago, ya que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 138 de la Ley 19/1985, cambiaria y del cheque, la revocación no produce efectos hasta después de la expiración del plazo de presentación, salvo en los casos de extravío o sustracción del cheque, cuando el juez competente dé orden de no pagarlo. Las incorrectas actuaciones detectadas fueron las siguientes:

Las entidades no devolvieron los efectos domiciliados a pesar de existir previamente orden expresa de devolución por parte de los titulares de las cuentas domiciliarias (expedientes n.º 2904/02, n.º 2957/02, n.º 4116/02, n.º 2589/03, n.º 2357/03 y n.º 375/03); negativa a proceder a la devolución de un recibo previamente adeudado alegando que la orden se recibió fuera del plazo interbancario de devolución, cuando el plazo no había transcurrido (expediente n.º 2339/03) o había pasado debido a la falta de diligencia de la entidad en comunicar el adeudo, con lo que el titular de la cuenta no pudo ejercitar su derecho a denegar el pago (expediente n.º 1183/03); pago de recibos domiciliados en otra cuenta sin comunicación previa a su titular y sin conseguir posteriormente la devolución (expediente n.º 1657/03).

ADEUDO DE RECIBOS SIN ORDEN  
DE DOMICILIACIÓN PREVIA

*Entidades:* BANCO GALLEGO. — Reclamación n.º 2277/02.  
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 2587/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2834/02 y n.º 1369/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 3703/02.  
BANKINTER. — Reclamación n.º 3862/02.

Al contrario de lo que ocurría en los expedientes analizados en el epígrafe anterior, en este caso las entidades adeudaron en las cuentas de sus clientes unos recibos sin que existiera la correspondiente orden de domiciliación, negándose posteriormente, ante la solicitud de los titulares, a su retrocesión. El cargo indiscriminado de recibos sin orden de domiciliación previa solo puede admitirse cuando la entidad librada asume los perjuicios derivados de la implantación de dicha práctica ante la discrepancia del cliente respecto de los cargos no autorizados, aunque la manifieste fuera del estricto plazo interbancario de devolución, con la excepción de los supuestos de aceptación tácita del interesado por el transcurso de un lapso temporal manifiestamente dilatado. Por este motivo, la actuación de las entidades referidas fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA EN EL PAGO  
DE EFECTOS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 1826/02.  
PATAGON BANK. — Reclamación n.º 2234/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 3412/02.  
BANCO URQUIJO. — Reclamación n.º 3756/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 4224/02, n.º 634/03 y n.º 1326/03.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE GUADALAJARA. — Reclamación n.º 1094/03.

BANCO ZARAGOZANO. — Reclamación n.º 1707/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS. —  
Reclamación n.º 2057/03.

El Banco Urquijo (expediente n.º 3756/02) adeudó un recibo en la cuenta de su cliente, a pesar de que este no tenía saldo suficiente para atenderlo, y posteriormente lo retrocedió, anulando el adeudo y devolviendo el recibo. Este Servicio ha sostenido, de forma reiterada, que las entidades de crédito solo están obligadas a ejecutar las órdenes de pago efectuadas por sus clientes en la medida en que estos previamente hayan efectuado la oportuna provisión de fondos, no estando, por tanto, obligadas a atender pagos en descubierto. Si por cualquier razón deciden hacerlo, pese a no existir saldo suficiente, lo que no se considera ajustado a las buenas prácticas bancarias es que, a posteriori y con el fin de compensar este descubierto libremente admitido, retroceda — como aquí sucedió — el adeudo del recibo y proceda a su devolución, sin tan siquiera advertir de ello a su cliente.

En otras ocasiones, el pronunciamiento contrario vino motivado porque se produjeron devoluciones de efectos que, con una actuación diligente de las entidades implicadas, se hubieran evitado. En concreto, las incidencias detectadas fueron las siguientes: devolución de un recibo debido a que la referencia no coincidía con la del mismo recibo del año anterior y su sistema informático no lo reconoció (expediente n.º 2234/02); devolución de recibos librados contra cuentas que ya estaban canceladas pero con la particularidad de que, bien en años anteriores sí habían sido atendidos, o bien existía una orden de traspasar las domiciliaciones a otra cuenta (expedientes n.º 1326/03, n.º 1707/03, n.º 4224/02, n.º 2057/03 y n.º 1826/02); devolución de un recibo cuando el saldo de la cuenta domiciliataria era ligeramente inferior al importe del recibo, sin realizar gestión alguna tendente a proteger los intereses de su cliente y evitar la devolución (expediente n.º 3412/02); pago en efectivo de un pagaré sin acreditar haber exigido la identificación de la persona que lo cobró (expediente n.º 1094/03); falta de diligencia a la hora de atender las quejas de su cliente por el pago de unos recibos (expediente n.º 634/03).

FALTA DE DILIGENCIA  
EN LA GESTIÓN DE COBRO  
DE EFECTOS

*Entidades:* MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE BADAJOZ y CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS. — Reclamación n.º 1571/02.  
BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 1964/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO y CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 2310/02.  
IBERCAJA y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 2612/02.  
DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamación n.º 2947/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 3563/02.  
BARCLAYS BANK. — Reclamación n.º 682/03.  
BANCA PUEYO. — Reclamación n.º 1034/03.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 1531/03 y n.º 2130/03.

En su condición de presentadoras o libradas/domiciliatarias de cheques, letras de cambio u otros efectos, las entidades reclamadas de los expedientes de este epígrafe no emplearon la diligencia esperada por su condición de profesionales de estas operaciones de mediación, ya que, en la gestión de cobro de los efectos, incurrieron en actuaciones desafortunadas por unos u otros motivos, las cuales exponemos resumidamente a continuación: la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 3563/02) se encargó de la gestión de cobro de un cheque pagadero en Italia que resultó devuelto, en su primera presentación, debido a un error de la entidad en la formalización del endoso; Barclays Bank (expediente n.º 682/03) demoró injustificadamente la presentación al cobro de un recibo que le había sido entregado por el reclamante; Banco Atlántico (expediente n.º 1964/02) presentó al cobro dos efectos

aceptados y domiciliados fuera de plazo, resultando devueltos pese a que, en la fecha de vencimiento de los efectos, las cuentas domiciliarias tenían saldo suficiente para el pago; demora injustificada de tres meses en el abono de un cheque ingresado en cuenta y librado contra una cuenta en el extranjero (expediente n.º 1531/03); retrocesión, sin autorización del reclamante, de un apunte correspondiente a un efecto que había sido ingresado en firme (expediente n.º 2130/03).

En el expediente n.º 2310/02, tanto el Banco Español de Crédito, que utilizó un procedimiento incorrecto para la presentación al cobro de unos recibos, lo que provocó su devolución, como la Caja de Ahorros del Mediterráneo, que consignó un motivo de devolución erróneo, se apartaron de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias. Ibercaja (expediente n.º 2612/02) fue muy poco diligente, al tardar seis meses en retroceder el abono de un cheque que le había sido entregado en gestión de cobro, y que resultó devuelto en varias ocasiones por la entidad librada, ya que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido retroceder el abono tras la primera devolución, informando a su cliente de las circunstancias concurrentes. En este mismo expediente, el Banco Santander Central Hispano actuó incorrectamente, al consignar un motivo de devolución erróneo.

En el expediente n.º 1571/02, el reclamante entregó a la Caja General de Ahorros de Badajoz dos cheques librados contra una entidad extranjera, que fueron entregados por la caja a la Confederación Española de Cajas de Ahorros para que gestionara el cobro, resultando los cheques extraviados e impagados. El Servicio emitió un pronunciamiento contrario a ambas entidades, a la primera por haberse desentendido totalmente de la gestión que le había encomendado su cliente y por la que había cobrado las correspondientes comisiones, y a la CECA por enviar los originales de los cheques por un método que resultó fallido, sin acreditar que efectuara ninguna gestión frente a la empresa de mensajería para su recuperación.

Banca Pueyo (expediente n.º 1034/03) extravió un cheque cuya gestión de cobro había asumido. La entidad librada (portuguesa) no pagó debido a la falta de presentación del cheque original y, pese a ello, el banco reclamado afirmaba que no se pagó por falta de fondos. El Servicio consideró que se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto por la falta de diligencia demostrada en el envío del cheque, como al no comunicar a su cliente las verdaderas razones del impago del documento.

En el expediente n.º 2947/02, Deutsche Bank admitió sin reservas la gestión de cobro de un cheque en dólares americanos endosado y pagadero en otro país. Posteriormente, sin informar de ello a su cliente, decidió modificar las condiciones de cobro y abono en cuenta pactadas, de modo que, debido a defectos en el endoso, los fondos recibidos pasaron a ser indisponibles durante el plazo de tres años.

ACTUACIÓN INCORRECTA  
EN RELACIÓN  
CON LA DEVOLUCIÓN  
DE EFECTOS

*Entidades:* ING BANK, NV, y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 1372/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2219/02, n.º 2975/03, n.º 3765/02 y n.º 3851/02.

CAJA RURAL DE EXTREMADURA. — Reclamación n.º 2556/02.

BANKINTER. — Reclamación n.º 4073/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 131/03.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 542/03.

UNOE BANK. — Reclamación n.º 966/03.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 2468/03

En los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades reclamadas, ante el impago de los efectos respecto de los que actuaban bien como entidades domiciliarias o bien gestionando su cobro, no actuaron con la diligencia propia de su condición de profesionales en la materia.

Los supuestos concretos que dieron lugar a un pronunciamiento contrario del Servicio fueron los siguientes: demora injustificada en la comunicación a su cliente de la devolución de los documentos cuya gestión de cobro habían asumido (expedientes n.º 2219/02, n.º 131/03 y n.º 4073/02); demora injustificada en la entrega a los reclamantes de los originales de los efectos que habían resultado devueltos (expedientes n.º 3765/02, n.º 2556/02 y n.º 542/03); extravío, posterior a su presentación al pago, de los documentos cambiarios entregados en gestión de cobro (expedientes n.º 2468/03 y n.º 3851/02).

En el expediente n.º 1372/02, el reclamante ordenó una aportación de fondos desde su cuenta en el Banco Santander Central Hispano a su cuenta en otra entidad, negándose el banco reclamado a efectuar el adeudo, alegando la inexistencia de orden de domiciliación. Analizada la regulación existente en la materia, el Servicio estimó que el banco se apartó de lo dispuesto por las buenas prácticas y usos bancarios, ya que, en el caso de no tener constancia de la orden de su cliente, el sistema prevé que, antes de la devolución, la solicite de la entidad presentadora, que sí está obligada a tenerla en su poder, por lo que, de haber actuado así, se hubiera evitado la devolución. Un caso semejante se produjo en el expediente n.º 2975/03, con la única particularidad de que, en lugar de una aportación de fondos, se trataba de un recibo, mereciendo el banco idéntico pronunciamiento.

En el caso de Unoe Bank (expediente n.º 966/03), el Servicio estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no poner todos los medios a su alcance para intentar devolver un recibo adeudado en la cuenta de su cliente, dado que, a pesar de que ya había transcurrido tanto el plazo normal de devolución —9 días hábiles— como el excepcional —30 días naturales—, podía haber utilizado el procedimiento especial para devoluciones fuera de estos plazos, previsto en la normativa del Sistema Nacional de Compensación Electrónica vigente en ese momento, cuyo resultado queda condicionado a las gestiones que se realicen con el cliente ordenante.

DEVOLUCIÓN DE EFECTOS  
EXISTIENDO PROVISIÓN  
DE FONDOS

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamación n.º 1723/02.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 2759/02.*

*BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 3005/02.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 3027/02.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 4028/02.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 485/03 y n.º 1148/03.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 2362/03.*

*BANCO GALLEGO. — Reclamación n.º 1490/03.*

En los expedientes de este epígrafe, las respectivas entidades implicadas rechazaron el pago de cheques que sus clientes habían librado contra cuentas de las que eran titulares, o de letras de cambio o recibos domiciliados en cuentas de los deudores de estos efectos. En todos los casos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido diligente, por la razón siguiente: las cuentas en las que debían adeudarse los efectos estaban dotadas de fondos suficientes con los que realizar el pago, ya fuera previamente a la presentación de los documentos, ya fuera simultáneamente, mediante la entrega de diversos efectos que habían ingresado en esas cuentas. Al denegar el pago injustificadamente, el Servicio concluyó que la actuación de las entidades reclamadas no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO y CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 2354/02.  
PATAGON BANK. — Reclamación n.º 3882/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3446/02 y n.º 2045/03.  
IBERCAJA. — Reclamación n.º 1306/03.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y CAJA DE ARQUITECTOS. — Reclamación n.º 2149/03.

En las reclamaciones analizadas en este epígrafe se apreció que las entidades reclamadas habían actuado de forma poco diligente, incurriendo en errores de diversa índole. El Servicio de Reclamaciones ha tenido oportunidad de declarar, en numerosas ocasiones, que la simple comisión de un error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria. Sin embargo, en los expedientes referenciados concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades implicadas, puesto que o bien los errores no fueron aislados, sino reiterados, o bien demoraron excesivamente la corrección de las deficiencias que se habían detectado, llegando incluso a no rectificarlas.

En el expediente relativo a Patagon Bank (n.º 3882/02), el reclamante exponía su queja porque la entidad no había protestado tres pagarés que había entregado en gestión de cobro. Analizada la documentación obrante en el expediente, el Servicio comprobó que se trataba de pagarés emitidos al portador, que, de acuerdo con lo previsto en los artículos 94 y 95 de la Ley Cambiaria y del Cheque, no tienen la consideración de pagarés, por lo que la entidad había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, al no ser lo diligente y profesional que cabe esperar de una entidad de crédito, pues admitió de su cliente, sin ningún reparo, como si fueran efectos cambiarios, documentos que no reunían los requisitos legales básicos, creando así en su cliente unas expectativas infundadas.

Ibercaja (expediente n.º 1306/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al no atender un pagaré que le fue presentado al cobro en la fecha de vencimiento, pese a existir saldo suficiente en la cuenta librada, alegando la existencia de un aviso telefónico de su extravío pero sin aportar siquiera una confirmación escrita de la orden de no pagar.

En el expediente n.º 2149/03, tanto la Caja de Arquitectos —entidad en la que el reclamante ingresó el cheque— como el Banco Santander Central Hispano —en su calidad de representante de la Caja de Arquitectos— se apartaron de las buenas prácticas bancarias, ya que el banco reclamado consignó, en la presentación al cobro, datos erróneos de la cuenta de cargo, e igualmente ambas entidades fueron responsables de la demora de casi tres meses en el adeudo en la cuenta de su cliente del importe del cheque devuelto.

La reclamante (expediente n.º 2354/02), titular de un préstamo concedido por el Banco Español de Crédito, cuyas cuotas estaban domiciliadas en la Caja de Ahorros del Mediterráneo, canceló la cuenta de cargo y abrió una nueva en la misma entidad pero en otra sucursal. A partir de ese momento, los recibos presentados al cobro resultaron impagados durante meses, estimando el Servicio que tanto la caja de ahorros, por devolver los recibos presentados contra una cuenta cancelada sin comprobar que había otra cuenta abierta en la misma entidad, como el banco reclamado, que, al parecer, tenía información sobre la nueva domiciliación, se apartaron de las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2045/03, el Banco Santander Central Hispano adeudó diversos importes en la cuenta del reclamante, mereciendo el pronunciamiento contrario del Servicio, ya que, si bien resultaron posteriormente abonados, tanto la reiteración en los errores como la falta de claridad a la hora de explicar lo sucedido denotaban una evidente falta de diligencia en las relaciones con su cliente. Idéntico pronunciamiento mereció esta entidad en el caso del expe-

diente n.º 3446/02, al efectuar diversas devoluciones, injustificadas, de pagarés, giros y recibos presentados por los proveedores del reclamante y no haber procedido, en algunos casos, a retroceder los gastos ocasionados.

### **Normativa específica**

LA ENTIDAD NO ATIENDE  
EL PAGO PARCIAL  
DE UN CHEQUE

*Entidades:* BARCLAYS BANK. — Reclamación n.º 3852/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 3952/02.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamación n.º 506/03.

BANCO DE CASTILLA. — Reclamación n.º 2461/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 279/03.

El párrafo segundo del artículo 108 de la Ley Cambiaria y del Cheque establece lo siguiente: «El librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de un cheque regularmente emitido está obligado a su pago. Si solo dispone de una provisión parcial, estará obligado a entregar su importe».

Pues bien, en estos expedientes las entidades incumplieron la obligación establecida en esa norma, puesto que procedieron a la devolución de unos cheques por su importe total, sin considerar que las cuentas libradas presentaban saldo que hubiera permitido atenderlos en parte. Por tanto, al no haber observado el mandato contenido en el citado artículo 108, la actuación de las entidades fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

NEGATIVA A ESTAMPAR  
EN EL DOCUMENTO  
LA DECLARACIÓN SUSTITUTIVA  
DEL PROTESTO

*Entidad:* BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamación n.º 1834/03.

La caja de ahorros reclamada, en su condición de domiciliataria de un pagaré, se negó a estampar en el documento, que había resultado impagado, la declaración sustitutiva del protesto, alegando no tener en ese momento el sello correspondiente, por lo que actuó desconociendo lo previsto en el artículo 51 de la Ley Cambiaria y del Cheque y se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, pues, con independencia de la existencia del problema que afirmaba haber sufrido, debería haber arbitrado otros medios alternativos para estampar en el efecto, cuyo pago denegó, la correspondiente declaración, cumpliendo de esta manera con las obligaciones que le incumbían como entidad domiciliataria.

OTRAS ACTUACIONES  
INCORRECTAS EN RELACIÓN  
CON EL PAGO DE CHEQUES

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2393/03.

BARCLAYS BANK y ARAB BANK, PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamación n.º 2522/03.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 2393/03) pagó por ventanilla un cheque cruzado, alegando en su descargo, aunque sin acreditarlo, que el empleado que atendió al presentador del documento comprobó que era cliente de la entidad. El Servicio consideró incorrecta su actuación, ya que de los artículos 143 y 144 de la Ley Cambiaria y del Cheque se desprende que el pago del cheque cruzado debe hacerse mediante su abono en una cuenta abierta en una entidad de crédito y no en efectivo.

En el caso del expediente n.º 2522/03, un cliente del Arab Bank, PLC, ingresó en su cuenta un cheque bancario emitido por Barclays Bank. Tras presentarlo al cobro en plazo, el cheque resultó devuelto, ya que el banco librado afirmaba que su cliente había denunciado el robo del cheque, lo que se pudo comprobar que no era así. El Servicio estimó que las dos entidades se habían apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, ya que, por un lado, Barclays Bank denegó injustificadamente el pago del documento y, por otro, ambas entidades permitieron que la sociedad reclamante soportara el adeudo de la comisión por devolución del cheque, cuando era totalmente ajena a las causas de devolución.

## **Información y documentación**

INFORMACIÓN DEFECTUOSA  
EN RELACIÓN  
CON LA DEVOLUCIÓN  
DE EFECTOS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 2290/02 y n.º 3514/02.  
CAIXANOVA. — Reclamación n.º 3075/02.  
BANCO SIMEÓN. — Reclamación n.º 262/03.

En estos expedientes, las entidades reclamadas, en su condición de domiciliarias de unos efectos, procedieron a su devolución. En todos los casos las devoluciones estaban plenamente justificadas, por lo que en este aspecto no se estimó que las devoluciones fueran incorrectas. No obstante, el Servicio consideró que se apartaron de las buenas prácticas bancarias al consignar, como causa de devolución, un motivo incorrecto.

DEFICIENCIAS  
EN LA DOCUMENTACIÓN  
EMPLADA

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 2253/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 4154/02.

En el expediente n.º 2253/02, el reclamante exponía su disconformidad con el adeudo en su cuenta del importe de un cheque extranjero entregado a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, que había sido abonado en la misma dos meses antes. El Servicio entendió que la caja había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, pues procedió a adeudar en la cuenta de su cliente el nominal del cheque sin contar con el correspondiente respaldo contractual, ya que no justificó haber documentado por escrito, en el momento de la entrega del documento, ni la naturaleza de la operación efectuada ni las consecuencias que, en su caso, podrían derivarse de su impago y que eran las que habilitarían a la caja para proceder a adeudar su importe en la cuenta de su cliente.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 4154/02) se apartó igualmente de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias al emitir dos cheques bancarios contra la cuenta del reclamante sin contar con su firma.

FALTA DE INFORMACIÓN  
AL CLIENTE EN RELACIÓN  
CON EL EXTRAVÍO  
DE UN CHEQUE

*Entidad:* CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 3355/03.

El reclamante adquirió un cheque bancario de la caja de ahorros reclamada que posteriormente extravió. Tras poner este hecho en conocimiento de la entidad, le comunicaron que debía dejar transcurrir el plazo de prescripción de las acciones cambiarias derivadas del cheque —seis meses, contados desde la expiración del plazo de presentación—, pero sin ofrecerle información sobre la posibilidad de iniciar el procedimiento judicial previsto en los artículos 154 y 155 para la amortización del título, que hubiera permitido disponer de los fondos con anterioridad. El Servicio consideró que la caja no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no informar a su cliente de todas las alternativas existentes para solucionar la incidencia producida.

## **Valoración**

VALORACIÓN INCORRECTA  
DE APUNTES DE ADEUDO

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 3807/02.  
BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 1915/03.  
BANCO PASTOR. — Reclamación n.º 2410/03.

Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 3807/02) y Banco Atlántico (expediente n.º 1915/03) se apartaron de las buenas prácticas bancarias al valorar de forma errónea el cargo procedente de un efecto presentado después de su vencimiento, haciéndolo coincidir con la fecha de dicho vencimiento, lo que dio lugar a un enriquecimiento injusto por su parte, al disponer transitoriamente de unos fondos que no le pertenecían, cobrando además, injustificadamente, intereses de descubierto por los mismos.

En el caso del Banco Pastor (expediente n.º 2410/03), el reclamante ingresó un cheque en su cuenta procediendo, ese mismo día, a traspasar el importe ingresado a otra cuenta abierta en

la misma entidad. El banco aplicó los límites máximos de valoración, de tal forma que el abono por el ingreso del cheque se valoró con fecha del segundo día hábil siguiente, y el cargo por el traspaso, el mismo día, generando un descubierto por valoración y el consiguiente adeudo de intereses, lo que, a juicio del Servicio, resultaba excesivo.



## GRUPO V Valores y operaciones con deuda del Estado

### **Comisiones**

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 151/03.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamación n.º 1238/03.

FALTA DE TRANSPARENCIA  
EN EL COBRO DE COMISIONES

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 151/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar a la sociedad reclamante una comisión por el depósito de unos valores pignorados en garantía de un préstamo, que ni estaba pactada en el documento contractual, ni había sido comunicada previamente al cliente.

Idéntico pronunciamiento mereció la Caja de Ahorros de Galicia, que adeudó a su cliente una comisión por el traspaso a otra entidad de unos valores pignorados tras vencer la vigencia de la garantía. El Servicio estimó que no procedía el cobro de la comisión, ya que los valores se habían depositado en la entidad por exigencia de la misma, sin que fuera necesario para la constitución de la garantía, por lo que no resultaba ajustado a las buenas prácticas bancarias el adeudo de una comisión por un servicio que consistía únicamente en dejar los valores depositados en la entidad en la que inicialmente se encontraban.

### **Falta de diligencia**

*Entidad:* CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamación n.º 2960/02.

FALTA DE DILIGENCIA  
EN LA TRAMITACIÓN  
DE OPERACIONES

Tras el fallecimiento de una cliente —cuya fecha de fallecimiento era conocida por la entidad—, la caja de ahorros reclamada concertó una operación de cesión temporal de deuda pública con cargo a una de las cuentas de su cliente, con una persona no autorizada para ello en ese momento —suscribió la operación uno de los coherederos, que era simplemente autorizado de la cuenta de cargo—. Posteriormente, con motivo de un requerimiento de pago, efectuado por conducto notarial, al conjunto de los coherederos —en el que nada se establecía sobre la operación temporal—, dio por vencida anticipadamente dicha operación, perjudicando a los coherederos con la penalización aplicada y con la pérdida de intereses por el plazo pendiente hasta el vencimiento original pactado. Ambas actuaciones, la contratación de la operación y su cancelación anticipada, denotaban una falta de diligencia constitutiva de una mala práctica bancaria.



## GRUPO VI Tarjetas de crédito\*

### Comisiones

COBRO DE COMISIONES  
INDEBIDAS POR DIVERSOS  
MOTIVOS

Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL. — Reclamación n.º 2922/02.

BANCAJA. — Reclamación n.º 253/03.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 2970/03 y n.º 3111/03.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 1179/03.

El Banco Popular Español (expediente n.º 2922/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente la cuota anual de una tarjeta de crédito que la propia entidad había cancelado previamente de forma unilateral.

En el caso de los expedientes relativos al Banco Español de Crédito (n.º 2970/03 y n.º 3111/03) y Bancaja (n.º 253/03), las entidades adeudaron a sus clientes diversas comisiones por la realización de reintegros en cajeros automáticos de otras entidades, cuando anteriormente no se devengaba, sin acreditar haber comunicado debidamente el cambio de condiciones, mereciendo por ello el pronunciamiento contrario del Servicio.

Una cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1179/03) solicitó el reembolso anticipado del crédito pendiente de su tarjeta de crédito. El personal de la sucursal le informó de que debía abonar una determinada cantidad en concepto de gastos de cancelación anticipada que resultó muy inferior al importe finalmente adeudado. Además, tras revisar la liquidación efectuada, el Servicio pudo comprobar que el importe de la comisión por cancelación anticipada superaba el límite previsto en el artículo 10 de la Ley 7/1995 de crédito al consumo, por lo que, por ambos motivos, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

### Discrepancias sobre apuntes en cuenta

ADEUDO EN CUENTA  
DE OPERACIONES  
NO JUSTIFICADAS

Entidades: PATAGON BANK. — Reclamación n.º 3016/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 3314/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 4050/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 651/03.

UNOE BANK. — Reclamación n.º 2597/03.

En los expedientes n.º 4050/02, n.º 651/03 y n.º 2597/03, los reclamantes afirmaban no haber realizado determinados reintegros en efectivo con sus tarjetas, sin que las entidades reclamadas justificaran documentalmente ante ellos que los mismos hubiesen sido efectuados con esas tarjetas, adoptando así una posición de total pasividad ante la queja de sus clientes. El Servicio considera que, en consonancia con las disposiciones sobre la materia, cuando surgen estas discrepancias las entidades deben estar en condiciones de justificar la realidad de las operaciones controvertidas, aportando el oportuno justificante. Por tanto, si no lo hacen así y optan por mantener los cargos cuestionados, sin justificar su procedencia, su actuación no puede considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 3016/02, el reclamante discrepaba del adeudo en la cuenta de su tarjeta de crédito de dos operaciones, no aceptadas por él, procedentes de un contrato de alquiler de automóviles, por unos supuestos daños en el vehículo alquilado, dándose la circunstancia de que el alquiler se había pagado en efectivo y además se había cancelado la boleta emitida como garantía. El Servicio estimó que, a la vista de las especiales circunstancias que concurrían en

---

\* Incluye las de débito.

la reclamación, el banco reclamado se había apartado de las buenas prácticas bancarias al aceptar los adeudos cuestionados.

En el caso del expediente n.º 3314/02, el banco reclamaba a su cliente el pago de diversas disposiciones presuntamente efectuadas con su tarjeta de crédito pero sin acreditar, mediante los oportunos justificantes y a la vista de que el reclamante negaba haberlas realizado, la existencia de las citadas operaciones.

LA ENTIDAD NO ACTÚA  
EN DEFENSA DE LOS INTERESES  
DEL CLIENTE

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 179/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 2559/03.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 1934/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades, ante la reclamación de sus clientes, que afirmaban que determinadas operaciones con sus tarjetas de crédito no les correspondían, decidieron adeudar los importes cuestionados sin iniciar actuación alguna, ante el sistema de pago gestor de la tarjeta, tendente a proteger los intereses de sus clientes para comprobar la corrección de los apuntes cuestionados. El Servicio consideró que los adeudos, al actuar las entidades como meras intermediarias, estaban justificados, si bien la total pasividad mostrada mereció un pronunciamiento contrario por haberse apartado las entidades de las buenas prácticas bancarias.

DESCUBIERTO PROVOCADO  
POR LA UTILIZACIÓN  
DE UNA TARJETA DE DÉBITO

*Entidad:* PATAGON BANK. — Reclamación n.º 3922/02.

El reclamante manifestaba su discrepancia respecto de diversas operaciones realizadas con su tarjeta de débito, que provocaron descubiertos en su cuenta. El Servicio estimó incorrecto el proceder del banco por haber permitido transacciones con la tarjeta de débito superando el saldo disponible de la cuenta de cargo, ya que es bien sabido que el saldo de la cuenta funciona en las tarjetas de débito como límite de disposición. Además, permitir que una tarjeta de este tipo genere un saldo deudor crea en el cliente una situación de inseguridad, en relación con el clausulado firmado, en nada acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

### **Condiciones contractuales**

IMPOSIBILIDAD DE DISPONER  
DEL CRÉDITO AUTORIZADO

*Entidades:* CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 1170/03.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 1997/03.

En el primer caso (expediente n.º 1170/03), el reclamante no pudo disponer del crédito autorizado para su tarjeta de crédito debido a que el hotel en que iba a alojarse en el extranjero había practicado una retención para cubrir el importe de los servicios que iba a prestar. Se dirigió telefónicamente a la caja de ahorros exponiendo que el crédito de su tarjeta no estaba disponible, sin que su entidad realizara actuación alguna tendente a solucionar la incidencia. El Servicio consideró que se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto al desentenderse totalmente del problema de su cliente, como al aceptar la retención del crédito disponible sin acreditar la existencia de una cláusula contractual que legitimara esa actuación.

Por su parte, un cliente de la Caja General de Ahorros de Granada (expediente n.º 1997/03) no pudo disponer de la totalidad del crédito de su tarjeta en el extranjero, debido a que la entidad mantuvo una retención sobre el saldo de la cuenta para garantizar el adeudo de un anticipo de efectivo con posterioridad al citado adeudo.

MODIFICACIÓN UNILATERAL  
DE CONDICIONES  
CONTRACTUALES

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3649/02.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 4251/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 241/03.

En los expedientes 1196/03 y n.º 1659/03, las entidades reclamadas modificaron unilateralmente, a la vista de la menor solvencia de sus clientes, las condiciones de pago aplicables a las operaciones efectuadas con su tarjeta, ya que, a pesar de haber pactado el pago de un porcentaje mensual, decidieron adeudar en cuenta la totalidad del saldo pendiente, sin notificar a sus clientes la modificación que habían realizado. Esta falta de preaviso se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 3649/02, n.º 4251/02 y n.º 320/03, las entidades reclamadas no advirtieron a sus clientes de la modificación unilateral del límite de crédito pactado en el contrato, por lo que igualmente se apartaron de las buenas prácticas bancarias. Por su parte, el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 241/03) tampoco acreditó haber comunicado a su cliente la modificación de las condiciones aplicables a un seguro asociado a la tarjeta de crédito.

### **Falta de diligencia**

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 4208/02 y n.º 2390/03.

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.* — Reclamación n.º 1222/03.

DEMORA EN ADEUDAR

DISPOSICIONES CON TARJETA

En estos expedientes, los reclamantes discrepaban del adeudo de determinadas disposiciones de efectivo en cajeros automáticos, varios meses después de la fecha de las supuestas extracciones. El Servicio pudo comprobar que las disposiciones habían sido efectuadas con las tarjetas de los reclamantes, pero se puso de manifiesto la falta de diligencia con que habían actuado las entidades, puesto que no había quedado justificado el retraso de los adeudos, a todas luces excesivo. Esta circunstancia motivó la opinión desfavorable del Servicio en ambos casos.

INCIDENCIAS CON COMERCIOS  
EN RELACIÓN CON TERMINALES

PARA PAGO CON TARJETA

FACILITADOS

POR LAS ENTIDADES

*Entidades:* BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 871/02.

*CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.* — Reclamación n.º 666/02.

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.* — Reclamaciones n.º 2063/02, n.º 264/03 y n.º 1219/03.

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.* — Reclamación n.º 2258/02.

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.* — Reclamación n.º 2799/02.

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.* — Reclamación n.º 3141/02.

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.* — Reclamación n.º 435/03.

Los expedientes aquí referenciados tienen en común que las entidades reclamadas se apartaron de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias, incumpliendo las obligaciones asumidas frente a sus clientes –comercios–, que tenían instalados, para el cobro de las operaciones realizadas con tarjeta, terminales proporcionados por las entidades implicadas.

En el expediente n.º 2063/02, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona instaló un terminal, para la realización de operaciones con tarjeta, a solicitud de unos empleados del establecimiento, pero sin acreditar que el titular del mismo tuviera conocimiento de ello. El Servicio consideró que, sin perjuicio de que resultara difícilmente creíble que el titular no tuviera conocimiento de la instalación del terminal, la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias. Esta misma entidad (expediente n.º 1219/03) mereció el pronunciamiento contrario del Servicio al aportar un contrato de afiliación al sistema de pago que no estaba debidamente suscrito por las partes.

Otras actuaciones incorrectas detectadas por el Servicio fueron las siguientes: Banco Sabadell (expediente n.º 871/02) bloqueó todas las cuentas del comercio reclamante debido al presunto carácter fraudulento de las operaciones realizadas mediante el terminal de venta, sin que acreditara la existencia de cláusula contractual alguna que legitimara su actuación; Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2258/02) mantuvo, injustificadamente, durante meses una retención del saldo de la cuenta de la mercantil reclamante debido al carácter presuntamente fraudulento de algunas operaciones, desentendiéndose de los perjuicios causados a su cliente; bloqueo unilateral y sin comunicación previa al cliente del terminal de venta con tarjeta (expediente n.º 264/03); rescisión unilateral del contrato de afiliación al sistema de pago con tarjeta (expediente n.º 435/03); adeudo de dos operaciones de venta a través del terminal en cuenta distinta a la designada en el contrato (expediente n.º 2799/02); retrocesión de una operación sin realizar actuación alguna tendente a proteger los intereses del reclamante (expediente n.º 666/02).

En el caso del expediente 3141/02, el reclamante discrepaba de la retrocesión de su cuenta de una operación con tarjeta, correspondiente a una venta por correo, alegando la caja que no había cumplido los requisitos contractuales para estas operaciones. El Servicio comprobó que, con anterioridad, había realizado varias ventas utilizando el mismo procedimiento sin problema alguno, por lo que, en este caso, la entidad había actuado correctamente en la retrocesión de la operación de venta rechazada por el titular de la tarjeta. No obstante, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no haber adaptado el contrato firmado a las características de las operaciones comerciales efectuadas por su cliente, pues, debido a sus peculiares circunstancias —ventas a distancia—, se hacía preciso que su clausulado recogiera las especialidades de esta operativa, definiendo claramente las responsabilidades de cada parte contratante.

FALTA DE DILIGENCIA  
EN EL CUMPLIMIENTO  
DE LAS INSTRUCCIONES  
RECIBIDAS

*Entidades:* CITIBANK ESPAÑA. — Reclamación n.º 3808/02.

*CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamaciones n.º 3893/02 y n.º 2911/03.*

La Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (expediente n.º 2911/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar las operaciones realizadas con la tarjeta de su cliente en cuenta distinta a la establecida en el contrato de tarjeta. Esta misma entidad (expediente n.º 3893/02) demoró injustificadamente el abono a la reclamante de un importe ingresado por error en su tarjeta monedero, por lo que no pudo disponer del dinero durante dos meses.

En el caso del expediente n.º 3808/02, Citibank España había contratado una tarjeta de crédito con una persona que la había utilizado dejando pendiente de pago ciertas cantidades. Con posterioridad, su cliente fue incapacitada judicialmente, poniendo su representante legal este hecho en conocimiento del banco para que, a partir de ese momento, todas las comunicaciones y requerimientos relacionados con las posiciones de su representada le fueran remitidos a un nuevo domicilio. A pesar de lo anterior, el banco envió, de forma reiterada, requerimientos de pago a la persona incapacitada, lo que se consideró una falta de diligencia incompatible con las buenas prácticas bancarias.

REMISIÓN DE TARJETAS  
UTILIZANDO MEDIOS  
QUE NO ASEGURAN  
SU RECEPCIÓN O FALTA  
DE DILIGENCIA EN SU ENTREGA

*Entidades:* BANKINTER. — Reclamación n.º 1616/02.

*BANCO CETELEM. — Reclamaciones n.º 3059/02 y n.º 1086/03.*

En los expedientes referenciados, los reclamantes cuestionaban diversos apuntes que las entidades habían cargado en sus cuentas, procedentes de la utilización de tarjetas remitidas por las entidades por medio de correo ordinario, o casos en que no pudieron las entidades acreditar que el titular hubiese recibido el instrumento de pago, dado que no aportaron a tal

fin un recibí del destinatario. El procedimiento de envío utilizado en estos casos no garantizaba la recepción de los documentos originales por parte de los destinatarios, ni dejaba constancia de que la entrega se hubiese efectuado. Estos motivos han llevado al Servicio a desaconsejar, en numerosas ocasiones, el envío de documentos de tanta trascendencia por medio de este procedimiento, considerando que su utilización no se ajusta a las buenas prácticas bancarias.

EMISIÓN Y ENVÍO DE TARJETAS  
SIN SOLICITUD PREVIA

*Entidades:* CITIBANK ESPAÑA. — Reclamación n.º 2245/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3579/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 3723/02.  
BANCO GALLEGO. — Reclamación n.º 1055/03.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 291/03, n.º 1317/03 y n.º 2973/03.  
BANCO GUIPUZCOANO. — Reclamación n.º 2209/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades reclamadas decidieron emitir tarjetas de crédito a nombre de sus clientes enviándolas a su domicilio, sin suscribir el correspondiente contrato y llegando incluso, en algunos casos, a adeudar directamente la comisión por la emisión de la tarjeta. El Servicio consideró que se apartaron de las buenas prácticas bancarias, ya que este proceder vulnera tanto lo establecido en las cláusulas primera y octava del «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», que recogen la necesidad de que el emisor ponga a disposición del tenedor por escrito las condiciones de la tarjeta y el compromiso de no entregar tarjetas no solicitadas, como lo dispuesto en la norma sexta de la Circular n.º 8/1990, ya citada, en la que se exige la entrega del correspondiente documento contractual, además de ir contra los más elementales principios de seguridad en el tráfico mercantil.

### **Información y documentación**

LAS ENTIDADES NO APORTARON  
COPIA DEL DOCUMENTO  
CONTRACTUAL

*Entidades:* BANKINTER. — Reclamación n.º 1422/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 1948/02, n.º 4038/02, n.º 1875/03, n.º 2184/03, n.º 2237/03 y n.º 2385/03.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 2098/02, n.º 2359/02, n.º 2910/02 y n.º 3772/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 460/03.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.º 648/03 y n.º 2118/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 723/03.  
BANCAJA. — Reclamación n.º 2352/03.

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades no aportaron a los respectivos expedientes copia de los documentos contractuales de las tarjetas debidamente suscritos por los clientes. Esta omisión podía provenir o bien de que no hubieran sido formalizados en el momento inicial de la relación jurídica, o bien de que no hubiesen sido conservados debidamente, contraviniendo la exigencia de la normativa mercantil y bancaria. Además, la falta de contrato no es conforme con la necesaria claridad, transparencia y justo equilibrio entre las prestaciones de las partes que requieren las buenas prácticas bancarias, y contraviene asimismo el «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», que en su cláusula primera dispone expresamente la exigencia de recoger por escrito los términos contractuales.

CONTRATOS QUE NO INCLUYEN  
CLÁUSULAS LIMITATIVAS  
DE LA RESPONSABILIDAD  
DEL TITULAR DE LA TARJETA

*Entidades:* BANCO HALIFAX HISPANIA. — Reclamación n.º 1689/02.  
CAIXANOVA. — Reclamación n.º 4207/02.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.º 4280/02 y n.º 440/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 674/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 654/03 y n.º 2906/03.

BANCAJA. — Reclamaciones n.º 1037/03, n.º 1093/03 y n.º 2556/03.

BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 1361/03.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamación n.º 1679/03.

El «Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que constituye la respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AESC) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, y DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), establece en su cláusula duodécima que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse).

Entre las entidades de crédito está generalizada la práctica de introducir en el condicionado de los contratos de tarjetas bancarias estipulaciones que limiten la responsabilidad del titular en modo análogo al que recoge el «Código de buena conducta», al que acabamos de hacer mención. La adopción de estas cláusulas es apreciada por el cliente bancario, que las tiene habitualmente en cuenta a la hora de contratar este servicio.

El Servicio de Reclamaciones estima que no es ajustado a las buenas prácticas bancarias el que, habiendo transcurrido varios años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación citada, existan aún contratos, como se puso de manifiesto en los expedientes de este epígrafe, que todavía no se habían adaptado a la Recomendación comunitaria y que omitían recoger cláusulas contractuales de limitación de responsabilidad.

En los casos del Banco Atlántico (n.º 1361/03), Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (n.º 4280/02) y Bancaja (n.º 1037/03 y n.º 1093/03), si bien el contrato recogía una cláusula limitativa de la responsabilidad, esta imponía unas condiciones más restrictivas que las establecidas en el «Código de buena conducta», lo que igualmente se consideró incorrecto.

#### CANCELACIÓN UNILATERAL DE TARJETAS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 1533/03.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2528/03.

En estos casos, las entidades decidieron en un momento determinado cancelar las tarjetas de crédito de sus clientes. El Servicio estima que, en la medida en que se trata de operaciones de crédito basadas en la confianza entre la entidad y el acreditado, y con un plazo de duración indefinido, hay que reconocer que las entidades tienen la posibilidad de cancelar unilateralmente los contratos. Sin embargo, esto no implica que estén exentas de cumplir con una serie de obligaciones específicas, en concreto las siguientes: en primer lugar, han de fundar su decisión en causas objetivas; en segundo lugar, deben comunicar previamente su decisión a los titulares de las tarjetas, con el fin de evitar a los interesados perjuicios adicionales a los que origine la mera anulación; finalmente, parece razonable restituir a los clientes la parte de la cuota periódica satisfecha, en proporción al tiempo que no van a disponer de las tarjetas. En los expedientes de este epígrafe, las entidades incumplieron todos o alguno de los requisitos enunciados, lo que motivó que el Servicio estimase que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

BLOQUEO UNILATERAL  
DE TARJETAS

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 2175/02 y n.º 2771/02.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 2680/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3389/02 y n.º 1001/03.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 3747/02.  
BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 153/03.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA. — Reclamación n.º 2091/03.

Las entidades relacionadas en este epígrafe adoptaron en un determinado momento medidas de bloqueo de las tarjetas de los reclamantes. Con un criterio similar al expuesto en el epígrafe anterior, referido a la cancelación de tarjetas por decisión unilateral de las entidades, el Servicio estima que, también en el bloqueo, las entidades deben cumplir una serie de requisitos: de un lado, siempre deben basar su decisión en una causa objetiva y, de otro, deben comunicar a sus clientes previamente esta decisión, a fin de que no padezcan perjuicios adicionales. Por tanto, también para la adopción de medidas de bloqueo que impidan el uso de las tarjetas conforme a lo pactado resulta preceptiva la concurrencia de causa objetiva justificativa de la decisión adoptada y comunicación previa, de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual. En suma, por no haber respetado estas formalidades, el Servicio estimó que la actuación de las entidades en estos casos había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE CLARIDAD  
Y TRANSPARENCIA  
CON EL CLIENTE

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 2505/02.  
FINANZIA BANCO DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 2648/02.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 3615/02.  
DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamación n.º 4062/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 1211/03.  
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR. — Reclamación n.º 1410/03.  
CITIBANK ESPAÑA. — Reclamación n.º 1608/03.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 2099/03.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2270/03.

En el expediente n.º 2505/02, un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria mostraba su disconformidad con multitud de operaciones realizadas con su tarjeta de crédito. El banco mantuvo el adeudo alegando que había solicitado los comprobantes y que las operaciones eran correctas, pero sin entregar al reclamante copia de las facturas de venta. A pesar de la expresa solicitud de su cliente, la entidad no entregó la copia de las facturas hasta la presentación de la reclamación ante el Servicio, lo que se consideró contrario a los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa bancaria.

Un cliente de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 2270/03) pagó con su tarjeta de débito una determinada cantidad, que, si bien fue adeudada en su cuenta, no se abonó en la cuenta del establecimiento debido a un error de la caja. Se dirigió a la sucursal solicitando el dinero en efectivo para efectuar el pago, pero no le permitieron retirar los fondos al no tener la cuenta saldo suficiente, sin que la entidad realizara gestión alguna en defensa de los derechos de su cliente ni informara sobre lo sucedido, hasta que, diez días después de la compra, retrocedió el abono, lo que mereció el pronunciamiento contrario del Servicio.

En los casos de los expedientes n.º 2648/02 y n.º 1608/03, las entidades reclamadas no informaron convenientemente a sus clientes, titulares de tarjetas de crédito, de las liquidaciones efectuadas, por lo que se apartaron de las buenas prácticas bancarias. Idéntico pronunciamiento merecieron la Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 3615/02), Deutsche Bank (expediente n.º 4062/02), Banco Español de Crédito (expediente n.º 2099/03) y Servicios Finan-

cieros Carrefour (expediente n.º 1410/03), al no informar claramente a sus clientes sobre los movimientos habidos con sus tarjetas de crédito. El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1211/03) se apartó igualmente de las buenas prácticas bancarias al no informar convenientemente a su cliente de las causas por las que su tarjeta no era operativa en el extranjero.

FALTA DE CLARIDAD  
EN EL CONTENIDO  
DEL CONTRATO

*Entidades:* AMERICAN EXPRESS, EFC. — Reclamación n.º 2502/02.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 2577/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 1738/03.

En el expediente n.º 1738/03, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no incluir en el contrato suscrito con el reclamante la limitación del importe de los reintegros en efectivo a crédito, que de hecho existía y que impedía que fueran superiores a la mitad del límite de crédito de la tarjeta, lo que impidió que su cliente tuviera conocimiento del importe de las operaciones que podía realizar.

Otra actuación incorrecta detectada por el Servicio en relación con el contenido de los contratos fue la del expediente n.º 2502/02, en la que el contrato redactado por American Express no recogía el límite de crédito de la tarjeta.

Por su parte, el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2577/02) redactó de forma muy poco clara el contrato de tarjeta, ya que no quedaba claro si en la tarjeta de débito objeto de la reclamación prevalecía el límite natural de una tarjeta de débito —el saldo existente en la cuenta vinculada— o el límite de disposición diario pactado con independencia de cuál fuera el saldo existente.

### **Uso fraudulento**

LAS ENTIDADES NO APLICARON  
LOS LÍMITES  
DE RESPONSABILIDAD  
ANTE OPERACIONES  
FRAUDULENTAS

*Entidades:* BANCAJA. — Reclamaciones n.º 4048/02 y n.º 1805/03.  
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamaciones n.º 3560/02 y n.º 3850/02.  
IBERCAJA. — Reclamaciones n.º 1296/03 y n.º 1576/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.º 3088/02 y n.º 2319/03.  
BANKINTER. — Reclamaciones n.º 152/02, n.º 546/02, n.º 1422/02 y n.º 1363/03.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 3564/02, n.º 747/03, n.º 1941/03 y n.º 2414/03.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.º 2504/02, n.º 2946/02, n.º 3722/02, n.º 98/03, n.º 286/03, n.º 696/03, n.º 1527/03, n.º 2025/03 y n.º 2200/03.  
BANCO ZARAGOZANO. — Reclamación n.º 2907/03.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 3076/02.  
BANCOFAR. — Reclamación n.º 2478/03.  
CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 4071/02.  
DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamación n.º 3742/02.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamación n.º 3879/02.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 1928/02.  
CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamación n.º 3931/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 340/03 y n.º 1626/03.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 3354/02.  
CAJA RURAL DE SEGOVIA. — Reclamación n.º 94/03.  
BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 4080/02.  
BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 93/03.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamaciones n.º 2325/03, n.º 788/03 y n.º 3682/02.  
CAJA DE AHORROS DE VITORIA Y ÁLAVA. — Reclamación n.º 2455/03.  
CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDES. — Reclamación n.º 3451/02.

En estos supuestos, los reclamantes habían padecido el extravío o la sustracción de sus tarjetas de crédito, sin que hubieran puesto este hecho en conocimiento de las entidades emisoras, a fin de que pudieran bloquearlas, antes de que fueran utilizadas fraudulentamente por terceros no autorizados. Hasta ese momento, las entidades no están en condiciones de adoptar las medidas tendentes a evitar disposiciones irregulares, por lo que corresponde, en principio, al titular de la tarjeta soportar las consecuencias de lo sucedido, estando las entidades legitimadas para efectuar los cargos consiguientes.

Igualmente, está generalizada la práctica de introducir en el condicionado de los contratos de tarjetas bancarias estipulaciones que limiten la responsabilidad del titular en modo análogo al que recoge el «Código de buena conducta» al que antes hicimos mención.

Sin embargo, en la mayoría de los casos a que se refiere el presente epígrafe, las entidades no atendieron tales requerimientos de seguridad, en la medida en que no aplicaron estos límites de responsabilidad, normativos o contractuales. En relación con estos límites, es frecuente que las entidades defiendan su no aplicabilidad, alegando negligencia grave de sus clientes en la custodia de las tarjetas o de los números secretos de acceso a su utilización. En los supuestos enumerados anteriormente, las entidades no justificaron en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia, y ello dejando aparte el hecho de que el Servicio considera que deben ser los tribunales de justicia —no las entidades como parte interesada— los que analicen y dictaminen sobre el grado de diligencia empleada por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

DISPOSICIONES FRAUDULENTAS  
POSTERIORES AL AVISO  
DE SUSTRACCIÓN

*Entidad:* CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE JAEN. — Reclamación n.º 1342/03.

En este caso, el reclamante sufrió el robo de su tarjeta, con la que se realizaron ciertas disposiciones fraudulentas. El interesado, a los pocos minutos, denunció el robo y solicitó, a través de la CECA, el bloqueo de sus tarjetas, que no se produjo efectivamente hasta cuatro días después, ya que, al haber un día festivo y, además, un fin de semana a continuación, no había personal de la caja para recibir la comunicación. El Servicio consideró que la caja de ahorros reclamada se había apartado de las buenas prácticas bancarias tanto al no mantener —como exige el «Código de buena conducta» antes citado— un sistema que permita el bloqueo de las tarjetas plenamente operativo incluso festivos, como al no asumir las consecuencias perjudiciales para su cliente que se derivaron de las deficiencias de su sistema.

NO ENTREGA  
DE LOS COMPROBANTES DE  
UNAS OPERACIONES  
PRESUNTAMENTE  
FRAUDULENTAS

*Entidades:* UNOE BANK. — Reclamación n.º 3119/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 4078/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 975/03 y n.º 2505/03.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 1314/03.

BANCO SABADELL. — Reclamación n.º 1660/03.

BANCAJA. — Reclamación n.º 2350/03.

Los reclamantes de estos expedientes solicitaron a sus entidades que les facilitasen copia de los resguardos de unas compras realizadas en comercios con las tarjetas que les habían sido sustraídas. Las entidades no les facilitaron estos comprobantes, adoptando una postura de total pasividad ante tal solicitud; en concreto, no realizaron reclamación alguna a fin de obtenerlos, por lo que esta falta de colaboración con sus clientes se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

DISPOSICIONES FRAUDULENTAS  
POR ENCIMA DEL LÍMITE  
DE CRÉDITO PACTADO  
EN EL CONTRATO

*Entidades:* BANCO ZARAGOZANO. — Reclamación n.º 398/03.

BANCAJA. — Reclamación n.º 1836/03.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 1953/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 2241/03.

En estos expedientes, los reclamantes sufrieron el robo de sus tarjetas de crédito, no siendo diligentes a la hora de comunicar la sustracción. Hasta el momento del aviso se realizaron diversas operaciones fraudulentas, sin que las entidades —a juicio del Servicio, de forma justificada— aplicaran el límite de responsabilidad. No obstante lo anterior, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no se ajustaron a las buenas prácticas bancarias al permitir disposiciones por encima de los límites de crédito fijados para las tarjetas.

DISPOSICIONES FRAUDULENTAS  
CON TARJETA DE DÉBITO, CUYO  
IMPORTE EXCEDE EL SALDO  
DE LA CUENTA ASOCIADA

*Entidades: BANCO PASTOR. — Reclamación n.º 2263/02*  
*BANCAJA. — Reclamación n.º 3489/02.*

El criterio general mantenido por el Servicio en relación con las disposiciones efectuadas con tarjeta de débito es que el límite que naturalmente se debe imponer lo constituye el saldo depositado en la cuenta. Salvo que se acredite que se pactó en el contrato de cuenta el derecho del cliente a realizar pagos en descubierto hasta un importe determinado, las entidades deben rechazar tales pagos, asumiendo, en caso de admitirlos, su importe si han sido realizados fraudulentamente. Al no obrar de esta manera, el Servicio estimó que las entidades se habían apartado de las buenas prácticas bancarias.

USO DE TARJETA  
PARA OPERACIONES NO  
PREVISTAS EN EL CONTRATO

*Entidades: BANCO DE ANDALUCÍA. — Reclamación n.º 3856/02.*  
*BANCO ZARAGOZANO. — Reclamación n.º 2094/03.*

En estos expedientes, los reclamantes manifestaban su desacuerdo con diversas operaciones fraudulentas realizadas con sus tarjetas de crédito con anterioridad al aviso de sustracción. El Servicio consideró que, con independencia de la posible aplicación o no del límite de responsabilidad previsto en el «Código de buena conducta», las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias al admitir la realización de operaciones no previstas en el contrato, ya que, en el caso del Banco de Andalucía (expediente n.º 3856/02), se efectuaron recargas de móviles en cajero por encima del saldo de la cuenta, sin que esta posibilidad estuviera expresamente pactada, y en el del Banco Zaragozano (n.º 2094/03), para la realización de las operaciones presuntamente fraudulentas no se requirió ni el número personal ni la firma del titular, a pesar de que el contrato no preveía ninguna otra forma de utilización.

## GRUPO VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros

### Comisiones

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 3132/02.

BANCO INVERSIÓN. — Reclamación n.º 2190/02.

COBRO DE COMISIÓN  
IMPROCEDENTE

En el caso del expediente n.º 3132/02, el reclamante solicitó en una oficina de la entidad la compra de 100 dólares americanos, entregando como parte del pago un cheque bancario de 40 dólares. El banco le indicó que el cobro del cheque solo podía realizarse en euros, y además le aplicó las cantidades máximas previstas en sus tarifas, lo que, unido al coste adicional por diferencia de cambio entre la compra y la venta de dólares realizada con motivo del abono del cheque en euros, dio lugar a que tuviera que soportar un coste total del 20% sobre el importe comprado, lo que el Servicio consideró desproporcionado.

El Banco Inversión (expediente n.º 2190/02) se apartó igualmente de las buenas prácticas bancarias al modificar, de forma unilateral y sin comunicación previa a su cliente, las comisiones que venía cobrando por las operaciones de compraventa de divisas a plazo.

### Falta de diligencia

Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 2867/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 259/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — Reclamación n.º 4097/02.

FALTA DE DILIGENCIA  
EN RELACIÓN  
CON UNA OPERACIÓN  
DE COMPRAVENTA DE DIVISAS

En el expediente n.º 2867/02, la reclamante solicitó la compra de billetes de dólar americano indicando que los necesitaba con un valor máximo de 20 dólares cada uno. Cuando acudió a la sucursal para recoger los billetes, comprobó que la entidad le facilitó billetes de 100 dólares, alegando que no tenía existencias de importe inferior. El Servicio estimó que la caja de ahorros se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no informar previamente a su cliente de la imposibilidad de atender a su solicitud.

El reclamante (expediente n.º 4097/02) ingresó en su cuenta en euros dólares americanos. Varios días después, la caja de ahorros reclamada retrocedió el abono y procedió a ingresar una cantidad inferior, alegando que varios de los billetes ingresados eran falsos. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse sobre la falsedad de los billetes, consideró que la actuación de la caja fue incorrecta, ya que, por un lado, no avisó a su cliente de su intención de retroceder el ingreso efectuado y, por otro, aplicó, al efectuar la reliquidación, el tipo de cambio de la fecha en que se practicó, en lugar del correspondiente a la fecha del ingreso del que traía causa.

Una cliente del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 259/03) entregó un cheque pagadero contra una cuenta en dólares de la propia entidad para poder disponer del dinero en euros. Acudió tres días después para disponer de los fondos y la entidad, en principio, le manifestó que no era posible disponer de los fondos; finalmente, ante la urgencia manifestada, le entregaron una determinada cantidad, diciéndole que al día siguiente le facilitarían la liquidación definitiva. Días después, le reclamaron que devolviera parte de lo entregado en concepto de diferencia de cambio con el tipo definitivamente aplicado. El Servicio estimó que no estaba justificada la liquidación provisional para exigirle una regularización posterior, cuando los datos del tipo de cambio, que se fijan el día de la contratación de la operación, realizada dos días antes, ya debían ser conocidos por la entidad.



## GRUPO VIII Cuestiones varias

### **Avales y garantías**

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 2408/02, n.º 2409/02 y n.º 2718/02.

*IBERCAJA.* — Reclamación n.º 1903/03.

#### COMISIONES

*BANCO PASTOR.* — Reclamación n.º 2519/03.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas avalaron a sus clientes ante terceros, estableciéndose una fecha determinada de duración de las garantías. Llegado el vencimiento fijado, las entidades continuaron cobrando las comisiones que habían estipulado para la vigencia del contrato. El Servicio estimó que estos cobros eran improcedentes, ya que desde la cancelación del aval no habían prestado a los reclamantes servicio alguno que legitimase el adeudo de tales comisiones.

En los expedientes n.º 2408/02 y n.º 2409/02, el Banco Español de Crédito adeudó la totalidad de la comisión por riesgo de aval por anticipado, sin reintegrar a su cliente la parte correspondiente a los días en que la garantía estaba ya cancelada.

#### INFORMACIÓN

*Entidades:* BANKINTER. — Reclamación n.º 846/02.

#### Y DOCUMENTACIÓN

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.* — Reclamación n.º 1187/03.

Un cliente de Bankinter discrepaba respecto del importe de las comisiones que le habían sido adeudadas por la concesión de un aval, dado que, supuestamente, no coincidían con las que verbalmente le habían ofrecido. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse sobre el importe de las comisiones adeudadas, estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no recoger por escrito las condiciones del aval concedido, para que, de esta forma, quedara constancia tanto de las comisiones aplicables a la operación, como de la autorización del avalado para adeudar su importe en cuenta.

En el caso del expediente n.º 1187/03, el Banco Santander Central Hispano fue muy poco diligente a la hora de facilitar al reclamante la información sobre el proceso a seguir para la cancelación de un aval, originando el adeudo de una comisión por riesgo que hubiera podido evitarse con una información adecuada.

### **Créditos documentarios**

*Entidad:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 1641/03.

#### FALTA DE DILIGENCIA

En el supuesto planteado en este expediente, la entidad denegó el pago de un crédito documentario confirmado sin acreditar las razones de su negativa y sin que, según se desprendería del expediente, existiera algún defecto en los documentos presentados, incumpliendo injustificadamente con sus obligaciones como banco confirmador.

### **Impuestos y Seguridad Social**

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 1882/02.

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.* — Reclamación n.º 3538/02.

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.* — Reclamaciones n.º 3740/02, n.º 382/03 y n.º 1648/03.

#### FALTA DE DILIGENCIA

*BANCO PASTOR.* — Reclamación n.º 1044/03.

Una cliente del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1882/02) discrepaba respecto de la actuación del banco, ya que efectuó, a través del mismo, el pago del primer plazo de la declaración del IRPF, domiciliando el segundo plazo en otra entidad. Con posterioridad, la Agencia Tributaria le reclamó por falta de pago del segundo plazo, pues no podía efectuar-

se la domiciliación en tales condiciones. El Servicio estimó que el banco reclamado se había apartado de las buenas prácticas bancarias, dado que de la normativa aplicable se deducía que la domiciliación debía ser en la misma entidad en la que se efectuara el pago del primer plazo; por tanto, la entidad reclamada no debió haber admitido la declaración en esos términos, concedora de que la domiciliación no iba a surtir efecto.

En el caso del expediente n.º 1044/03, el Banco Pastor cometió un error al no ingresar en la Agencia Tributaria la cuota del IRPF del reclamante. La AEAT sancionó a los reclamantes, asumiendo el banco el importe del recargo pero abonándolo con valoración distinta de la del adeudo, por lo que el Servicio entendió que los reclamantes se vieron perjudicados por la falta de diligencia del banco a la hora de rectificar el error cometido.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 382/03) fue muy poco diligente a la hora de tramitar el pago del impuesto sobre sucesiones que le había encomendado su cliente, ya que efectuó el ingreso fuera de plazo y, cuando trató de subsanar el error, realizó gestiones inadecuadas, provocando múltiples incomodidades a su cliente. Esta misma entidad (expediente n.º 3740/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al elaborar incorrectamente la declaración del IRPF de su cliente y negarse posteriormente a asumir las consecuencias perjudiciales de su error, puesto que no abonó los intereses de demora reclamados por la AEAT. En el caso del expediente n.º 1648/03, se apartó igualmente de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias al no pagar los recibos del agua girados por el Ayuntamiento, quedando acreditado que el Consorcio de Tributos de la Isla de Tenerife responsabilizó a la entidad de la incidencia en su condición de domiciliataria.

Por su parte, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 3538/02) actuó incorrectamente al no explicar a su cliente el origen de la incidencia objeto de controversia, consistente en imputar al reclamante —que nunca mantuvo cuenta alguna en la entidad— los rendimientos correspondientes a una imposición a plazo fijo de titularidad de otra persona del mismo nombre pero con NIF diferente, ni haber informado oportunamente a dicho reclamante de que tal incidencia afectaba también a otros ejercicios fiscales anteriores y de que se habían comunicado las correspondientes rectificaciones a la AEAT.

## **Seguros**

### **FALTA DE DILIGENCIA**

*Entidades: HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS. — Reclamación n.º 2405/02.*

*BANCO ZARAGOZANO. — Reclamación n.º 1364/03.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 1775/03.*

En el expediente n.º 2405/02, el reclamante era titular, junto con su esposa, siendo ambos prestatarios solidarios, de una póliza de préstamo, habiendo suscrito, de forma simultánea, un seguro de amortización. Tras el fallecimiento de su mujer, solicitó que Hispamer Servicios Financieros cancelara la póliza con cargo al seguro, a lo que la entidad se negó, alegando que el seguro solo cubría el fallecimiento del reclamante. El Servicio entendió que la entidad había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, dado que de la redacción del contrato no se podía deducir quién era realmente el asegurado.

El Banco Zaragozano (expediente n.º 1364/03) concedió a la reclamante y a su marido un préstamo hipotecario, estableciendo, en la escritura de préstamo, la obligación de los prestatarios de contratar un seguro de vida para la amortización del crédito. A tal efecto, el marido de la reclamante suscribió con una compañía aseguradora una póliza de seguro, designando como beneficiario de la prestación, con carácter irrevocable, al banco por la deuda pendiente, por cualquier concepto, como consecuencia del préstamo hasta el límite del capital asegurado. Fallecido el asegurado, y al negarse la compañía aseguradora a pagar la prestación, la

reclamante acudió a los tribunales de justicia, quienes determinaron que era el banco el único legitimado para reclamar el importe de la prestación correspondiente a la deuda pendiente del préstamo hipotecario. Sin embargo, el banco, pese a tener conocimiento de ello, no realizó gestión alguna en tal sentido, lo que evidentemente supuso un grave perjuicio para los intereses de su cliente, que se vio obligada a seguir manteniendo una operación de préstamo que ya debía estar cancelada.

En el expediente n.º 1775/03, la reclamante, titular de un préstamo hipotecario, suscribió un documento junto con la entidad en el que autorizaba al banco a adeudar el importe de una prima del seguro de incendios sobre la vivienda hipotecada, que posteriormente no se contrató. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse sobre si el seguro estaba vigente o no o sobre si el banco debió o no contratarlo, estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas al suscribir, junto con la prestataria, un documento que generaba confusión respecto a quién iba a asumir la obligación de contratar el seguro de incendios sobre la vivienda hipotecada, lo que pudo provocar que la reclamante considerara que su vivienda estaba asegurada cuando esto no era así.

### Otras cuestiones

FALTA DE COLABORACIÓN  
CON EL SERVICIO  
DE RECLAMACIONES

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — 56 reclamaciones.*  
*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — 13 reclamaciones.*  
*BANKINTER. — 10 reclamaciones.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — 6 reclamaciones.*  
*CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — 3 reclamaciones.*  
*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID. — 4 reclamaciones.*  
*BANCO SIMEÓN. — 2 reclamaciones.*  
*FINCONSUM, EFC. — 2 reclamaciones.*  
*BILBAO BIZKAIA KUTXA. — 2 reclamaciones.*  
*BANCO SABADELL. — 2 reclamaciones.*  
*BANCO URQUIJO. — 2 reclamaciones.*  
*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — 2 reclamaciones.*  
*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — 1 reclamación.*  
*CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA. — 2 reclamaciones.*  
*BMW FINANCIAL SERVICES IBÉRICA, EFC. — 1 reclamación.*  
*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GUIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — 1 reclamación.*  
*PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS, EFC. — 2 reclamaciones.*  
*EUROBANK DEL MEDITERRÁNEO. — 2 reclamaciones.*

En estas reclamaciones, las entidades reclamadas no aportaron la información y/o documentación necesaria para comprobar los hechos que habían sido objeto de reclamación, impidiendo así que el Servicio pudiera desarrollar las labores propias de su ámbito de competencia. En suma, no formularon sus alegaciones en la forma y plazo exigibles por las buenas prácticas bancarias, lo que fue estimado como una falta de colaboración con la institución encargada de ejercer las funciones de supervisión y disciplina bancaria.

FALTA DE INFORMACIÓN  
AL CLIENTE EN RELACIÓN  
CON CIERTAS MODIFICACIONES  
EN LA RED DE SUCURSALES  
DE LA ENTIDAD RECLAMADA

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 4079/02.*  
*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.º 1532/02, n.º 2754/02 y n.º 4099/02.*

El Servicio viene considerando que, en determinadas circunstancias, como podría ser el cierre de una sucursal, las entidades pueden realizar operaciones de traspaso de cuentas entre diferentes sucursales o entidades, sin necesidad incluso del consentimiento expreso del titular de la cuenta, siempre y cuando este tenga la facultad de desistir del contrato mediante la cancelación del depósito. No obstante, es exigible que se ponga en conocimiento de los

clientes esta circunstancia, con una antelación razonable al traspaso, a fin de que puedan adoptar las medidas que estimen convenientes conforme a su derecho.

En el expediente relativo al Banco Santander Central Hispano (n.º 4079/02), el banco no acreditó haber comunicado previamente a su cliente la decisión de traspasar todas sus posiciones a otra sucursal. En consecuencia, la actuación de la entidad en este punto se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias. En el caso del expediente n.º 4099/02, el Banco Español de Crédito se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente a su cliente de que con motivo del traspaso de sus cuentas a otra sucursal pasarían a aplicarle condiciones menos ventajosas que las que tenía. Esta misma entidad (expediente n.º 2754/02) no justificó los motivos por los que decidió unilateralmente cambiar las posiciones de su cliente a otra sucursal, a pesar de que la sucursal de la que era cliente permanecía en funcionamiento. En el caso del expediente n.º 1532/02, se procedió al traspaso de las posiciones de la reclamante a pesar de que esta se había manifestado expresamente en contra.

#### DEFECTUOSA TRAMITACIÓN DE UNA SUBVENCIÓN

*Entidad:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 1967/03.

En este caso, el reclamante acudió al banco reclamado para solicitar la tramitación de las ayudas agrarias de la Unión Europea, produciéndose un error informático, reconocido por la entidad, que motivó que perdiera la subvención de todo el año. El Servicio consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que el error cometido vino motivado por la falta de diligencia del personal de la entidad.

#### CAJAS DE SEGURIDAD

*Entidades:* BANCO DE VALENCIA. — Reclamación n.º 2535/02.  
BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 2517/03.

Un cliente del Banco de Valencia (expediente n.º 2535/02), que afirmaba tener alquilada una caja de seguridad desde el año 1986, acudió con su llave a retirar el contenido de la misma, indicándole el personal del banco que el contrato se canceló en el año 1995. El Servicio no pudo, al carecer de los medios de prueba necesarios para ello, pronunciarse sobre lo realmente sucedido con el contenido de la caja, pero consideró que la entidad había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias al no acreditar la rescisión del contrato, ni justificar los motivos por los que su cliente tenía en su poder la llave de la caja, a pesar de la trascendencia —según el contrato aportado por el banco— que para el devenir del alquiler de la caja se otorgaba a la posesión de la llave.

En el expediente n.º 2517/03, el Banco Atlántico se apartó de las buenas prácticas bancarias al cancelar un contrato de alquiler de una caja de seguridad, cuyo titular había fallecido, sin contar con el consentimiento de todos los herederos.

#### ACTUACIÓN INCORRECTA EN RELACIÓN CON LA GESTIÓN DEL PATRIMONIO DE SU CLIENTE

*Entidad:* BANCO INVERSIÓN. — Reclamación n.º 1/03.

La reclamante, que depositó en la entidad, en el año 2001, la cantidad de 40 millones de pesetas, firmando un contrato de gestión discrecional e individualizada de patrimonio, comprobó, al recibir la información fiscal, que en un semestre se habían producido pérdidas por operaciones de compraventa de divisas a plazo de más de 31 millones de pesetas. El Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias tanto por la deficiente gestión del patrimonio de su cliente, como por incumplir sus obligaciones de información con su cliente, ya que, a la vista de las cuantiosas pérdidas producidas, debía haberse puesto en contacto con la reclamante de forma inmediata.

#### IV CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL



## Criterios de interés general

De conformidad con lo que establece el número noveno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, exponemos en este capítulo criterios y opiniones del Servicio de Reclamaciones que se consideran de interés general para el público: de un lado, aludiremos a una serie de criterios generales en relación con diversas prácticas bancarias y, de otro, enunciaremos las buenas prácticas bancarias que se han puesto de manifiesto en concretos expedientes resueltos durante el año al que corresponde la presente Memoria.

### A) Criterios generales

Una de las cuestiones que con frecuencia genera reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones es la relativa a la actuación que deben seguir las entidades de crédito tras producirse el fallecimiento de un cliente, hasta la entrega de los bienes en ella depositados a las personas legitimadas para ello.

En primer lugar, las entidades han de realizar el estudio jurídico de la documentación presentada que justifique el derecho de quien solicita la transmisión de los bienes. Para justificar el derecho hereditario es habitual exigir el certificado de defunción y el del Registro de Actos de Última Voluntad relativos al causante, así como copia autorizada del último testamento; a falta de testamento, será necesario que los interesados aporten el auto de declaración judicial de herederos abintestato o acta de notoriedad tramitada ante notario.

Una vez justificado el derecho hereditario, debe acreditarse igualmente el derecho a la adjudicación de los bienes concretos, para lo cual las entidades pueden exigir la documentación justificativa de la partición y adjudicación de bienes, que podrá formalizarse tanto en documento notarial como en documento privado, siempre que, en este último caso, venga firmado por todos los herederos o sus representantes. Este mismo requisito —consentimiento expreso de todos los herederos— será necesario para que las entidades permitan disposiciones de bienes singulares estando la herencia indivisa.

Las entidades de crédito han de ser extremadamente diligentes en el cumplimiento de estas formalidades, tanto para proteger los intereses de los coherederos que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario, como para evitar, en el caso de que los herederos no acrediten el pago o la exención del impuesto, tener que hacer frente, en su calidad de responsables subsidiarios, al pago del impuesto de sucesiones y donaciones.

La regulación de esta responsabilidad viene recogida en el artículo 8 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, que en su redacción dada por la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, establece expresamente:

«Serán subsidiariamente responsables del pago del impuesto, salvo que resultaren de aplicación las normas sobre responsabilidad solidaria de la Ley General Tributaria:

- a) En las transmisiones «mortis causa» de depósitos, garantías o cuentas corrientes, los intermediarios financieros y las demás entidades o personas que hubieren entregado el metálico y valores depositados o devuelto las garantías constituidas.

A estos efectos no se considerará entrega de metálico o de valores depositados, ni devolución de garantías, el libramiento de cheques bancarios con cargo a los depósitos, garantías o al resultado de la venta de los valores que sea necesario, que tenga

como exclusivo fin el pago del propio impuesto sobre sucesiones y donaciones que grave la transmisión «mortis causa», siempre que el cheque sea expedido a nombre de la Administración acreedora del impuesto.»

En la Memoria del Servicio de Reclamaciones correspondiente al año 2002, expusimos el criterio sostenido por el Servicio en relación con la interpretación de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, en aquellos supuestos en los que, pese a que el acreedor originario manifestaba su voluntad de enervar la oferta de la entidad que pretendía subrogarse, igualando las condiciones financieras ofrecidas, el deudor quiere formalizar la subrogación con la nueva entidad. Se trataba por tanto de determinar si, en caso de conflicto, habría de prevalecer la voluntad del deudor —eligiendo entre formalizar la subrogación o la novación— o el derecho de enervación de la entidad acreedora.

El Servicio sostiene que debería primar, en caso de colisión, el derecho de la primitiva entidad acreedora, en la medida en que tenía un derecho frente al deudor, y que al verse obligada a igualar las condiciones ofrecidas por la nueva entidad no perjudica en modo alguno a aquel, otorgando de este modo preferencia al derecho del antiguo acreedor, como derecho ya adquirido.

Citamos nuevamente esta cuestión, debido a que la Sala Primera del Tribunal Supremo ha tenido ocasión de pronunciarse recientemente sobre este mismo asunto mediante la Sentencia de 25 de noviembre de 2003, cuyo contenido, por su especial interés, reproducimos parcialmente a continuación:

«En el caso que nos ocupa parece evidente que la Ley 2/1994 facilita al deudor el poder de iniciar un proceso de subrogación de otro acreedor, el cual alcanzará la finalidad pretendida si el prestamista originario no presta su colaboración, accediendo a novar las condiciones inicialmente pactadas sustituyéndolas por otras iguales a las ofrecidas por la entidad que pretende subrogarse. Si hay tal colaboración, la subrogación iniciada quedará enervada.

En atención a cuanto queda expuesto se hace preciso entender que la actuación que la ley impone al acreedor originario para el ejercicio de su derecho a enervar la subrogación que le ha sido anunciada, consistente en formalizar con el deudor, en el plazo máximo de quince días naturales, la novación modificativa igualatoria de la oferta de otra entidad, debe ser interpretada en el sentido de que se cumple por aquel acreedor con la comunicación fehaciente y vinculante realizada al deudor, dentro del plazo indicado de su voluntad de llevar a cabo dicha novación del préstamo en las mismas condiciones ofrecidas por la financiera que había pretendido subrogarse en su posición acreedora.

Es esta la solución que reclama la aplicación de una normativa que ha de considerarse excepcional respecto a las reglas generales sobre obligatoriedad de los contratos que se contienen en los artículos 1256, 1258 y 1091 del Código Civil, lo que implica una interpretación de la Ley 2/1994 en la que fundamentalmente se tengan en cuenta —como ordena el artículo 3 del Código Civil—, además de las palabras empleadas por el legislador, el espíritu y finalidad de la norma, que quizá no han sido recogidos con la necesaria precisión en su expresión literal.»

En otras ocasiones, los reclamantes, titulares de préstamos hipotecarios concedidos con anterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto-Ley 2/2003, de 25 de abril, solicitaban la aplica-

ción de esta norma, en virtud de la cual, en las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios a interés variable concertados a partir de la entrada en vigor de la misma, el 27 de abril de 2003, la cantidad a percibir por la entidad acreedora en concepto de comisión por la amortización anticipada del crédito se calculará sobre el capital pendiente de amortizar, de conformidad con las siguientes reglas:

«1.º Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.

2.º Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 0,50%, la comisión a percibir será la pactada.

3.º En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 0,50%, cualquiera que sea la que se hubiere pactado...»

El criterio del Servicio —fiel reflejo del contenido de la norma— es que solo será aplicable la limitación al 0,50% en la comisión por cancelación anticipada, cuando se lleve a cabo una subrogación en un préstamo hipotecario a interés variable concertado con posterioridad al 25 de abril de 2003, de tal forma que, para los préstamos concertados con anterioridad, permanece vigente la comisión máxima del 1%.

Resulta frecuente que se planteen ante el Servicio reclamaciones en las que se ha producido la sustracción o extravío de cheques, especialmente cuando tales documentos son enviados por correo. Es conocido que, cuando concurren tales circunstancias, el interesado no tiene otro modo para anular el cheque —la Ley Cambiaria y del Cheque dice «amortizar»— e impedir que se pague a tercera persona que acudir a un procedimiento judicial, que la citada Ley regula en sus artículos 154 y 155. Por ello, cuando se recibe en un banco la comunicación del juzgado referida al cheque, aquel debe bloquear de inmediato la cuenta, siendo responsable si paga el documento.

En este sentido, este Servicio no puede sino valorar positivamente la actuación de las entidades en tales casos, cuando bloquearon inmediatamente la cuenta al conocer la incidencia y aconsejaron a su cliente el único camino que debía seguir para obtener la anulación definitiva del efecto —el procedimiento judicial—, evitando, de este modo, un posible pago fraudulento del documento en cuestión.

No obstante, es frecuente que el cheque extraviado o sustraído llegue a poder de individuos que pretenden obtener fraudulentamente su cobro, ya sea con o sin la previa manipulación de los datos consignados en el título, haciéndose por ello preciso adoptar, a priori, todas aquellas precauciones que sean posibles, a fin de evitar que estas desafortunadas incidencias tengan lugar. La utilización de sistemas de envío que garanticen la recepción por el destinatario, o de las modalidades que disminuyen el riesgo de cobro fraudulento y que prevé nuestra legislación cambiaria —cheque cruzado o cheque para abonar en cuenta—, así como las comunicaciones cursadas a sus clientes por algunas entidades de crédito, en las que se detallan las medidas prácticas que es posible adoptar en la emisión y circulación posterior de los cheques, constituyen prácticas muy beneficiosas para quien las emplea, y que este Servicio no duda en recomendar.

No son, sin embargo, menores las precauciones que el Servicio ha venido considerando recomendable adoptar por parte del librado del documento —la entidad de crédito— a la hora

de realizar el pago de cheques. Así, deben extremarse en estos supuestos las medidas de precaución, utilizando los medios técnicos que hoy en día tienen a su alcance las entidades, a fin de evitar la realización de pagos indebidos. En este sentido, el Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse respecto a la práctica consistente en exigir al portador de un cheque, como requisito previo al pago, su identificación, así como su firma, estimando la misma correcta basándose en lo dispuesto en el artículo 140 de la Ley Cambiaria y del Cheque, que establece que «el librado podrá exigir, al pago del cheque, que este sea entregado con el recibí del portador». Esta facultad legal podrá, como tal, ser ejercitada o no por las entidades libradas, habiéndose considerado su ejercicio por este Servicio una práctica recomendable como medio de prueba del pago del cheque y, a su vez, como mecanismo de protección del librado, del titular de la cuenta librada y del tenedor legítimo del cheque.

### **B) Casos concretos de buenas prácticas bancarias**

Un cliente de ING Bank, con la intención de obtener una desgravación fiscal, ordenó, a finales de año, la realización de una aportación de fondos desde su cuenta en otra entidad a su cuenta en ING Bank. El citado apunte resultó devuelto alegando la otra entidad que carecía de orden de domiciliación previa, lo que, a juicio del Servicio, no resultaba justificado, ya que, en estos casos, la normativa interbancaria prevé que, en caso de duda, se solicite la orden de domiciliación al presentador, lo que en este supuesto no se hizo.

Como consecuencia de la devolución del apunte, el reclamante perdió la posibilidad de obtener el beneficio fiscal, al producirse el ingreso después del 31 de diciembre. El Servicio, sin perjuicio de emitir un pronunciamiento contrario a la entidad que devolvió el apunte, consideró que la actuación de ING Bank, que se ofreció a emitir un certificado acreditativo de lo sucedido con la finalidad de evitar, en la medida de lo posible, que su cliente soportase las desfavorables consecuencias fiscales derivadas del error de la otra entidad, constituía un ejemplo de buena práctica bancaria.

En otro caso, un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria discrepaba de las condiciones de liquidación aplicadas en su cuenta corriente. Sostenía que no coincidían con las que le fueron ofrecidas en su día por la entidad, ya que, por su condición de empleado de una empresa, le era de aplicación un convenio para la liquidación de intereses y comisiones en condiciones más ventajosas. La entidad alegaba —con razón, a juicio del Servicio— que las condiciones aplicadas eran las pactadas en el convenio, pero que, como el mismo convenio preveía, habían sido modificadas, ya que la remuneración de la cuenta había ido disminuyendo en consonancia con la evolución de los tipos de interés de mercado.

A pesar de no tener obligación contractual de hacerlo, el banco decidió reliquidar a su cliente la cuenta a un tipo muy superior al que realmente hubiera correspondido, ofreciéndole, de forma simultánea, la formalización de un nuevo contrato que evitara que volviera a producirse una incidencia como la planteada, dando con ello un ejemplo de transparencia y buena fe en las relaciones con su cliente.

## V ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS



## Allanamientos

Total: 488 casos

Los expedientes archivados durante el año 2003, por allanamiento de las entidades reclamadas, han ascendido a 488. Sin embargo, si sumamos el número de casos incluidos en la relación que viene a continuación, figuran 516. Esta diferencia obedece a aquellos expedientes que figuran en dos grupos o subgrupos distintos, por razón de su materia.

### **Operaciones activas**

Comisiones y gastos (32 casos)  
Intereses (32 casos)  
Actuación unilateral de la entidad (21 casos)  
Falta de diligencia (12 casos)  
Información y documentación (9 casos)  
Ley de Crédito al Consumo (5 casos)  
Condiciones contractuales (7 casos)  
Subrogaciones y novaciones (Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios) (9 casos)  
Préstamos subvencionados (1 caso)

### **Operaciones pasivas**

Comisiones y gastos (73 casos)  
Intereses (15 casos)  
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (39 casos)  
Compensaciones (5 casos)  
Incumplimiento de órdenes de clientes (7 casos)  
Falta de diligencia (17 casos)  
Condiciones contractuales (5 casos)  
Información y documentación (11 casos)

### **Transferencias**

Comisiones y gastos (15 casos)  
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (2 casos)  
Falta de diligencia (4 casos)  
Información y documentación (1 caso)  
Valoración (1 caso)

### **Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros**

Comisiones y gastos (15 casos)  
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (18 casos)  
Falta de diligencia (12 casos)  
Incumplimiento de órdenes de clientes (11 casos)

### **Valores y operaciones con deuda del Estado**

Falta de diligencia (1 caso)

### **Tarjetas de crédito y débito**

Comisiones y gastos (16 casos)  
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (21 casos)  
Condiciones contractuales (1 caso)  
Falta de diligencia (7 casos)  
Robo, sustracción y uso fraudulento (61 casos)  
Información y documentación (1 caso)

**Valores y operaciones  
con deuda del Estado**

Falta de diligencia (1 caso)

**Cuestiones varias**

Avales y garantías (2 casos)

Billetes falsos (1 caso)

Impuestos y Seguridad Social (7 casos)

Valores (2 casos)

Herencias (5 casos)

Inclusión en registros de impagados (4 casos)

Seguros (3 casos)

Otras cuestiones (5 casos)

## Desistimientos

Total: 139 casos

Constituyen los expedientes archivados durante el año 2003, por haber desistido los reclamantes de su queja, normalmente tras haber alcanzado algún tipo de acuerdo con la entidad.

Sucede aquí lo mismo que hemos expuesto para los allanamientos, puesto que se han producido 139 casos durante el año 2003, pero relacionamos 151, como consecuencia de que algún expediente está incluido en dos grupos o subgrupos.

### ***Operaciones activas***

Comisiones y gastos (12 casos)  
Intereses (5 casos)  
Actuación unilateral de la entidad (6 casos)  
Falta de diligencia (4 casos)  
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (2 casos)  
Información y documentación (5 casos)  
Condiciones contractuales (3 casos)  
Ley de Crédito al Consumo (2 casos)  
Subrogaciones y novaciones (Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios) (2 casos)  
Préstamos subvencionados (1 caso)  
Cuestiones varias (1 caso)

### ***Operaciones pasivas***

Comisiones y gastos (18 casos)  
Intereses (8 casos)  
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (10 casos)  
Compensaciones (1 caso)  
Incumplimiento de órdenes de clientes (2 casos)  
Falta de diligencia (3 casos)  
Condiciones contractuales (2 casos)  
Información y documentación (3 casos)

### ***Transferencias***

Comisiones y gastos (3 casos)  
Actuación unilateral (4 casos)  
Falta de diligencia (2 casos)

### ***Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros***

Comisiones y gastos (4 casos)  
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (10 casos)  
Falta de diligencia (4 casos)

### ***Tarjetas de crédito y débito***

Discrepancias sobre apuntes en cuenta (6 casos)  
Falta de diligencia (2 casos)  
Robo, sustracción, uso fraudulento (20 casos)

### ***Valores y operaciones con deuda del Estado***

Comisiones y gastos (1 caso)

**Cuestiones varias**

Avales y garantías (2 casos)

Tasaciones (1 caso)

Seguros (1 caso)

Valores (3 casos)

## PUBLICACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA<sup>1</sup>

### PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Balanza de Pagos y Posición de Inversión Internacional de España (ediciones en español e inglés) (anual)  
Boletín de Operaciones (diario) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)  
Boletín del Mercado de Deuda Pública (diario) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)  
Boletín Económico (mensual)  
Boletín Estadístico (mensual)  
Central de Balances. Resultados anuales de las empresas no financieras (monografía anual)  
Circulares a entidades de crédito<sup>2</sup>  
Circulares del Banco de España. Recopilación (cuatrimestral)  
Cuentas Financieras de la Economía Española (edición bilingüe: español e inglés) (anual)  
Economic Bulletin (trimestral)  
Estabilidad Financiera (ediciones en español e inglés) (semestral)  
Informe Anual (ediciones en español e inglés)  
Memoria de la Supervisión Bancaria en España (ediciones en español e inglés) (anual)  
Memoria del Servicio de Reclamaciones (anual)  
Mercado de Deuda Pública (anual)  
Registros de Entidades (anual) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)

### PUBLICACIONES NO PERIÓDICAS

Notas de Estabilidad Financiera  
Textos de la División de Desarrollo de Recursos Humanos

### ESTUDIOS ECONÓMICOS

- 49 CARLOS CHULIÁ: Mercado español de pagarés de empresa (1992).
- 50 MIGUEL PELLICER: Los mercados financieros organizados en España (1992).
- 51 ELOÍSA ORTEGA: La inversión extranjera directa en España (1986-1990) (1992).
- 52 ALBERTO CABRERO, JOSÉ LUIS ESCRIVÁ Y TERESA SASTRE: Ecuaciones de demanda para los nuevos agregados monetarios (1992). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 53 ÁNGEL LUIS GÓMEZ JIMÉNEZ Y JOSÉ MARÍA ROLDÁN ALEGRE: Análisis de la política fiscal en España con una perspectiva macroeconómica (1988-1994) (1995).
- 54 JUAN MARÍA PEÑALOSA: El papel de la posición financiera de los agentes económicos en la transmisión de la política monetaria (1996).
- 55 ISABEL ARGIMÓN MAZA: El comportamiento del ahorro y su composición: evidencia empírica para algunos países de la Unión Europea (1996).
- 56 JUAN AYUSO HUERTAS: Riesgo cambiario y riesgo de tipo de interés bajo regímenes alternativos de tipo de cambio (1996).
- 57 OLYMPIA BOVER, MANUEL ARELLANO Y SAMUEL BENTOLILA: Duración del desempleo, duración de las prestaciones y ciclo económico (1996). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 58 JOSÉ MARÍN ARCAS: Efectos estabilizadores de la política fiscal. Tomos I y II (1997). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 59 JOSÉ LUIS ESCRIVÁ, IGNACIO FUENTES, FERNANDO GUTIÉRREZ Y M.<sup>a</sup> TERESA SASTRE: El sistema bancario español ante la Unión Monetaria Europea (1997).
- 60 ANA BUISÁN Y ESTHER GORDO: El sector exterior en España (1997).
- 61 ÁNGEL ESTRADA, FRANCISCO DE CASTRO, IGNACIO HERNANDO Y JAVIER VALLÉS: La inversión en España (1997).
- 62 ENRIQUE ALBEROLA ILA: España en la Unión Monetaria. Una aproximación a sus costes y beneficios (1998).
- 63 GABRIEL QUIRÓS (coordinador): Mercado español de deuda pública. Tomos I y II (1998).
- 64 FERNANDO C. BALLABRIGA, LUIS JULIÁN ÁLVAREZ GONZÁLEZ Y JAVIER JAREÑO MORAGO: Un modelo macroeconómico BVAR para la economía española: metodología y resultados (1998). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 65 ÁNGEL ESTRADA Y ANA BUISÁN: El gasto de las familias en España (1999).
- 66 ROBERTO BLANCO ESCOLAR: El mercado español de renta variable. Análisis de la liquidez e influencia del mercado de derivados (1999).
- 67 JUAN AYUSO, IGNACIO FUENTES, JUAN PEÑALOSA Y FERNANDO RESTOY: El mercado monetario español en la Unión Monetaria (1999).

**Nota:** La relación completa de cada serie figura en el Catálogo de Publicaciones.

**1.** Todas las publicaciones están disponibles en formato electrónico, con excepción de las publicaciones estadísticas, Ediciones varias y Textos de la Unidad de Desarrollo de Recursos Humanos. **2.** Solo disponible en el sitio web del Banco de España hasta su incorporación a la publicación **Circulares del Banco de España. Recopilación.**

- 68 ISABEL ARGIMÓN, ÁNGEL LUIS GÓMEZ, PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y FRANCISCO MARTÍ: El sector de las Administraciones Públicas en España (1999).
- 69 JAVIER ANDRÉS, IGNACIO HERNANDO AND J. DAVID LÓPEZ-SALIDO: Assessing the benefits of price stability: The international experience (2000).
- 70 OLYMPIA BOVER Y MARIO IZQUIERDO: Ajustes de calidad en los precios: métodos hedónicos y consecuencias para la Contabilidad Nacional (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 71 MARIO IZQUIERDO Y M.ª DE LOS LLANOS MATEA: Una aproximación a los sesgos de medición de las variables macroeconómicas españolas derivados de los cambios en la calidad de los productos (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 72 MARIO IZQUIERDO, OMAR LICANDRO Y ALBERTO MAYDEU: Mejoras de calidad e índices de precios del automóvil en España (2001). (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 73 OLYMPIA BOVER Y PILAR VELILLA: Precios hedónicos de la vivienda sin características: el caso de las promociones de viviendas nuevas. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 74 MARIO IZQUIERDO Y M.ª DE LOS LLANOS MATEA: Precios hedónicos para ordenadores personales en España durante la década de los años noventa (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)

#### ESTUDIOS DE HISTORIA ECONÓMICA

- 25 MARÍA JESÚS FUENTE: Finanzas y ciudades. El tránsito del siglo XV al XVI (1992).
- 26 HERNÁN ASDRÚBAL SILVA: El Comercio entre España y el Río de la Plata (1778-1810) (1993).
- 27 JOHN ROBERT FISHER: El Comercio entre España e Hispanoamérica (1797-1820) (1993).
- 28 BEATRIZ CÁRCELES DE GEA: Fraude y administración fiscal en Castilla. La Comisión de Millones (1632-1658): Poder fiscal y privilegio jurídico-político (1994).
- 29 PEDRO TEDDE Y CARLOS MARICHAL (coords.): La formación de los bancos centrales en España y América Latina (siglos XIX y XX). Vol. I: España y México (1994).
- 30 PEDRO TEDDE Y CARLOS MARICHAL (coords.): La formación de los bancos centrales en España y América Latina (siglos XIX y XX). Vol. II: Suramérica y el Caribe (1994).
- 31 BEATRIZ CÁRCELES DE GEA: Reforma y fraude fiscal en el reinado de Carlos II. La Sala de Millones (1658-1700) (1995).
- 32 SEBASTIÁN COLL Y JOSÉ IGNACIO FORTEA: Guía de fuentes cuantitativas para la historia económica de España. Vol. I: Recursos y sectores productivos (1995).
- 33 FERNANDO SERRANO MANGAS: Vellón y metales preciosos en la Corte del Rey de España (1618-1668) (1996).
- 34 ALBERTO SABIO ALCUTÉN: Los mercados informales de crédito y tierra en una comunidad rural aragonesa (1850-1930) (1996).
- 35 M.ª GUADALUPE CARRASCO GONZÁLEZ: Los instrumentos del comercio colonial en el Cádiz del siglo XVII (1650-1700) (1996).
- 36 CARLOS ÁLVAREZ NOGAL: Los banqueros de Felipe IV y los metales preciosos americanos (1621-1665) (1997).
- 37 EVA PARDOS MARTÍNEZ: La incidencia de la protección arancelaria en los mercados españoles (1870-1913) (1998).
- 38 ELENA MARÍA GARCÍA GUERRA: Las acuñaciones de moneda de vellón durante el reinado de Felipe III (1999).
- 39 MIGUEL ÁNGEL BRINGAS GUTIÉRREZ: La productividad de los factores en la agricultura española (1752-1935) (2000).
- 40 ANA CRESPO SOLANA: El comercio marítimo entre Amsterdam y Cádiz (1713-1778) (2000).
- 41 LLUIS CASTAÑEDA: El Banco de España (1874-1900). La red de sucursales y los nuevos servicios financieros (2001).
- 42 SEBASTIÁN COLL Y JOSÉ IGNACIO FORTEA: Guía de fuentes cuantitativas para la historia económica de España. Vol. II: Finanzas y renta nacional (2002).
- 43 ELENA MARTÍNEZ RUIZ: El sector exterior durante la autarquía. Una reconstrucción de las balanzas de pagos de España, 1940-1958. Edición revisada (2003).
- 44 INÉS ROLDÁN DE MONTAUD: La banca de emisión en Cuba (1856-1898) (2004).
- 45 ALFONSO HERRANZ LONCÁN: La dotación de infraestructuras en España, 1844-1935 (2004).

#### DOCUMENTOS DE TRABAJO

- 0221 MARCO HOEBERICHTS: The Credibility of Central Bank Announcements.
- 0222 KLAUS DESMET: Asymmetric Shocks, Risk Sharing, and the Latter Mundell.
- 0223 JOSÉ MANUEL CAMPA AND IGNACIO HERNANDO: Value creation in European M&As.
- 0224 JUAN AYUSO HUERTAS, DANIEL PÉREZ CID AND JESÚS SAURINA SALAS: Are capital buffers pro-cyclical? Evidence from Spanish panel data.
- 0225 ANDREW BENITO: Does job insecurity affect household consumption?
- 0226 ANDREW BENITO: Financial pressure, monetary policy effects and inventory adjustment by UK and Spanish firms.
- 0227 ANDREW BENITO AND IGNACIO HERNANDO: Extricate: Financial Pressure and Firm Behaviour in Spain.
- 0228 ANA DEL RÍO, El endeudamiento de los hogares españoles.

- 0229 GABRIEL PÉREZ QUIRÓS AND JORGE SICILIA: Is the European Central Bank (and the United States Federal Reserve) predictable?
- 0301 JAVIER ANDRÉS, EVA ORTEGA AND JAVIER VALLÉS: Market structure and inflation differentials in the European Monetary Union.
- 0302 JORDI GALÍ, MARK GERTLER AND J. DAVID LÓPEZ-SALIDO: The euro area inefficiency gap.
- 0303 ANDREW BENITO, The incidence and persistence of dividend omissions by Spanish firms.
- 0304 JUAN AYUSO AND FERNANDO RESTOY: House prices and rents: an equilibrium asset pricing approach.
- 0305 EVA ORTEGA, Persistent inflation differentials in Europe.
- 0306 PEDRO PABLO ÁLVAREZ LOIS: Capacity utilization and monetary policy.
- 0307 JORGE MARTÍNEZ PAGÉS Y LUIS ÁNGEL MAZA: Análisis del precio de la vivienda en España. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 0308 CLAUDIO MICHELACCI AND DAVID LÓPEZ-SALIDO: Technology shocks and job flows.
- 0309 ENRIQUE ALBEROLA: Misalignment, liabilities dollarization and exchange rate adjustment in Latin America.
- 0310 ANDREW BENITO: The capital structure decisions of firms: is there a pecking order?
- 0311 FRANCISCO DE CASTRO: The macroeconomic effects of fiscal policy in Spain.
- 0312 ANDREW BENITO AND IGNACIO HERNANDO: Labour demand, flexible contracts and financial factors: new evidence from Spain.
- 0313 GABRIEL PÉREZ QUIRÓS AND HUGO RODRÍGUEZ MENDIZÁBAL: The daily market for funds in Europe: what has changed with the EMU?
- 0314 JAVIER ANDRÉS AND RAFAEL DOMÉNECH: Automatic stabilizers, fiscal rules and macroeconomic stability
- 0315 ALICIA GARCÍA HERRERO AND PEDRO DEL RÍO: Financial stability and the design of monetary policy.
- 0316 JUAN CARLOS BERGANZA, ROBERTO CHANG AND ALICIA GARCÍA HERRERO: Balance sheet effects and the country risk premium: an empirical investigation.
- 0317 ANTONIO DÍEZ DE LOS RÍOS AND ALICIA GARCÍA HERRERO: Contagion and portfolio shift in emerging countries' sovereign bonds.
- 0318 RAFAEL GÓMEZ AND PABLO HERNÁNDEZ DE COS: Demographic maturity and economic performance: the effect of demographic transitions on per capita GDP growth.
- 0319 IGNACIO HERNANDO AND CARMEN MARTÍNEZ-CARRASCAL: The impact of financial variables on firms' real decisions: evidence from Spanish firm-level data.
- 0320 JORDI GALÍ, J. DAVID LÓPEZ-SALIDO AND JAVIER VALLÉS: Rule-of-thumb consumers and the design of interest rate rules.
- 0321 JORDI GALÍ, J. DAVID LÓPEZ-SALIDO AND JAVIER VALLÉS: Understanding the effects of government spending on consumption.
- 0322 ANA BUISÁN Y JUAN CARLOS CABALLERO: Análisis comparado de la demanda de exportación de manufacturas en los países de la UEM.
- 0401 ROBERTO BLANCO, SIMON BRENNAN AND IAN W. MARSH: An empirical analysis of the dynamic relationship between investment grade bonds and credit default swaps.
- 0402 ENRIQUE ALBEROLA AND LUIS MOLINA: What does really discipline fiscal policy in emerging markets? The role and dynamics of exchange rate regimes.
- 0403 PABLO BURRIEL-LLOMBART: An economic analysis of education externalities in the matching process of UK regions (1992-1999).
- 0404 FABIO CANOVA, MATTEO CICCARELLI AND EVA ORTEGA: Similarities and convergence in G-7 cycles.
- 0405 ENRIQUE ALBEROLA, HUMBERTO LÓPEZ AND LUIS SERVÉN: Tango with the gringo: the hard peg and real misalignment in Argentina.
- 0406 ANA BUISÁN, JUAN CARLOS CABALLERO Y NOELIA JIMÉNEZ: Determinación de las exportaciones de manufacturas en los países de la UEM a partir de un modelo de oferta-demanda.
- 0407 VÍTOR GASPAS, GABRIEL PÉREZ QUIRÓS AND HUGO RODRÍGUEZ MENDIZÁBAL: Interest rate determination in the interbank market.
- 0408 MÁXIMO CAMACHO, GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS AND LORENA SAIZ: Are european business cycles close enough to be just one?
- 0409 JAVIER ANDRÉS, J. DAVID LÓPEZ-SALIDO AND EDWARD NELSON: Tobin's imperfect assets substitution in optimizing general equilibrium.
- 0410 A. BUISÁN, J. C. CABALLERO, J. M. CAMPA Y N. JIMÉNEZ: La importancia de la histéresis en las exportaciones de manufacturas de los países de la UEM.
- 0411 ANDREW BENITO, FRANCISCO JAVIER DELGADO AND JORGE MARTÍNEZ PAGÉS: A synthetic indicator of financial pressure for Spanish firms.
- 0412 JAVIER DELGADO, IGNACIO HERNANDO AND MARÍA J. NIETO: Do European primarily Internet banks show scale and experience efficiencies?
- 0413 ÁNGEL ESTRADA, JOSÉ LUIS FERNÁNDEZ, ESTHER MORAL Y ANA V. REGIL: A quarterly macroeconomic model of the Spanish economy.
- 0414 GABRIEL JIMÉNEZ AND JESÚS SAURINA: Collateral, type of lender and relationship banking as determinants of credit risk.

#### DOCUMENTOS OCASIONALES

- 0301 GIANLUCA CAPORELLO AND AGUSTÍN MARAVALL: A tool for quality control of time series data. Program TERROR.
- 0302 MARIO IZQUIERDO, ESTHER MORAL Y ALBERTO URTASUN: El sistema de negociación colectiva en España: un análisis con datos individuales de convenios. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)

- 0303 ESTHER GORDO, MARÍA GIL Y MIGUEL PÉREZ: Los efectos de la integración económica sobre la especialización y distribución geográfica de la actividad industrial en los países de la UE.
- 0304 ALBERTO CABRERO, CARLOS CHULIÁ Y ANTONIO MILLARUELO: Una valoración de las divergencias macroeconómicas en la UEM. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 0305 ALICIA GARCÍA HERRERO Y CÉSAR MARTÍN MACHUCA: La política monetaria en Japón: lecciones a extraer en la comparación con la de los EEUU.
- 0306 ESTHER MORAL Y SAMUEL HURTADO: Evolución de la calidad del factor trabajo en España.
- 0307 JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA: Una visión macroeconómica de los veinticinco años de vigencia de la Constitución Española.
- 0308 ALICIA GARCÍA HERRERO AND DANIEL NAVIA SIMÓN: Determinants and impact of financial sector FDI to emerging economies: a home country's perspective.
- 0309 JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ-MÍNGUEZ, PABLO HERNÁNDEZ DE COS AND ANA DEL RÍO: An analysis of the impacts of GDP revisions on cyclically adjusted budget balances (CABS).
- 0401 J. RAMÓN MARTÍNEZ-RESANO: Central bank financial independence.
- 0402 JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA Y FERNANDO RESTOY: Evolución reciente del patrimonio de empresas y familias en España: implicaciones macroeconómicas. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 0403 ESTHER GORDO, ESTHER MORAL Y MIGUEL PÉREZ: Algunas implicaciones de la ampliación de la UE para la economía española.
- 0404 LUIS JULIÁN ÁLVAREZ GONZÁLEZ, PILAR CUADRADO SALINAS, JAVIER JAREÑO MORAGO E ISABEL SÁNCHEZ GARCÍA: El impacto de la puesta en circulación del euro sobre los precios de consumo.
- 0405 ÁNGEL ESTRADA, PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y JAVIER JAREÑO: Una estimación del crecimiento potencial de la economía española.

### EDICIONES VARIAS<sup>3</sup>

- BANCO DE ESPAÑA: Monedas de Oro de la Colección del Banco de España (1991). 48,08 €.
- PEDRO MARTÍNEZ MÉNDEZ: Los beneficios de la banca (1970-1989) (1991). 12,50 €.
- MARÍA JOSÉ TRUJILLO MUÑOZ: La potestad normativa del Banco de España: el régimen dual establecido en la Ley de Autonomía (1995). 3,13 €.
- BANCO DE ESPAÑA: Tauromaquia. Catálogo comentado sobre la Tauromaquia, de Francisco de Goya, referido a una primera tirada de esta serie, propiedad del Banco de España (1996). 5 €.
- JUAN LUIS SÁNCHEZ-MORENO GÓMEZ: Circular 8/1990, de 7 de septiembre. Concordancias legales (1996). 6,25 €.
- RAMÓN SANTILLÁN: Memorias (1808-1856) (1996) (\*\*).
- BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE ESTUDIOS (Ed.): La política monetaria y la inflación en España (1997) (\*).
- BANCO DE ESPAÑA: La Unión Monetaria Europea: cuestiones fundamentales (1997). 3,01 €.
- TERESA TORTELLA: Los primeros billetes españoles: las «Cédulas» del Banco de San Carlos (1782-1829) (1997). 28,13 €.
- JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA, JOSÉ VIÑALS AND FERNANDO GUTIÉRREZ (Ed.): Monetary policy and inflation in Spain (1998) (\*\*\*)
- VICTORIA PATXOT: Medio siglo del Registro de Bancos y Banqueros (1947-1997) (1999). Libro y disquete: 5,31 €.
- PEDRO TEDDE DE LORCA: El Banco de San Fernando (1829-1856) (1999) (\*).
- BANCO DE ESPAÑA (Ed.): Arquitectura y pintura del Consejo de la Reserva Federal (2000). 12,02 €.
- PABLO MARTÍN ACEÑA: El Servicio de Estudios del Banco de España (1930-2000) (2000). 9,02 €.
- TERESA TORTELLA: Una guía de fuentes sobre inversiones extranjeras en España (1780-1914) (2000). 9,38 €.
- VICTORIA PATXOT Y ENRIQUE GIMÉNEZ-ARNAU: Banqueros y bancos durante la vigencia de la Ley Cambó (1922-1946) (2001). 5,31 €.
- BANCO DE ESPAÑA: El camino hacia el euro. El real, el escudo y la peseta (2001). 45 €.
- BANCO DE ESPAÑA: El Banco de España y la introducción del euro (2002). Ejemplar gratuito.
- BANCO DE ESPAÑA: Billetes españoles 1940-2001 (2004). 30 €. (Ediciones en español e inglés.)

### PUBLICACIONES DEL BANCO CENTRAL EUROPEO

Informe Anual  
Boletín Mensual  
Otras publicaciones

<sup>3</sup>. Todas las publicaciones las distribuye el Banco de España, excepto las señaladas con (\*), (\*\*) o (\*\*\*), que las distribuyen, respectivamente, Alianza Editorial, Editorial Tecnos y Macmillan (Londres). Los precios indicados incluyen el 4% de IVA.

<b>BANCO DE ESPAÑA</b>	Unidad de Publicaciones Alcalá, 522; 28027 Madrid Teléfono +34 91 338 6363. Fax +34 91 338 6488 e-mail: Publicaciones@bde.es www.bde.es
------------------------	---



