

**MEMORIA DEL SERVICIO DE  
RECLAMACIONES**

**2005**

**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, 2006

ISSN: 1695-4599 (edición impresa)

ISSN: 1695-4343 (edición electrónica)

Depósito legal: M. 26006-2003

Impreso en España por Artes Gráficas Coyve, SA

## ÍNDICE

1 PRESENTACIÓN 11

2 INFORMACIÓN  
ESTADÍSTICA 21

2.1	Resumen de expedientes	23
2.2	Clasificación de la reclamación en función de la comunidad autónoma donde se ha producido la incidencia	26
2.3	Resultado global de los expedientes resueltos	30
2.4	Clasificación por materias de los expedientes resueltos	32
2.5	Tipo de entidad contra la que se dirigen los expedientes	37
2.6	Reclamaciones presentadas. Bancos	40
2.7	Reclamaciones presentadas. Cajas de ahorros	42
2.8	Reclamaciones presentadas. Cooperativas de crédito	46
2.9	Reclamaciones presentadas. Establecimientos financieros de crédito	46
2.10	Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Bancos	46
2.11	Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Cajas de ahorros	47
2.12	Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Cooperativas de crédito	49
2.13	Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Establecimientos financieros de crédito	50
2.14	Rectificación de las entidades a los informes del Servicio	50
2.15	Consultas	52

3 INFORMACIÓN WEB 59

4 SECTOR EXTERIOR 65

5 INFORMES FAVORABLES  
AL RECLAMANTE 73

### Grupo I Operaciones activas 75

Comisiones y gastos	75
Falta de diligencia	80
Información y documentación	85
Intereses	91
Subrogaciones y novaciones	93
Ley de crédito al consumo	95
Actuación unilateral de la entidad	96
Préstamos subvencionados	96

### Grupo II Operaciones pasivas 99

Comisiones	99
Intereses	103
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	104
Información y documentación	112
Condiciones contractuales	117
Falta de diligencia	121

### Grupo III Transferencias 125

Comisiones	125
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	126

Falta de diligencia 128  
Información y documentación 130  
Valoración 131

**Grupo IV Cheques, letras, pagarés y otros efectos 133**

Comisiones 133  
Información y documentación 134  
Falta de diligencia 137  
Normativa específica 144  
Discrepancias sobre apuntes en cuenta 144  
Valoración 145

**Grupo V Valores y operaciones con deuda del Estado 147**

Información y documentación 147

**Grupo VI Trajetas de crédito y débito 149**

Comisiones 149  
Información y documentación 150  
Condiciones contractuales 155  
Falta de diligencia 156  
Uso fraudulento 159

**Grupo VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros 161**

Comisiones 161  
Intereses 161  
Información y documentación 161  
Falta de diligencia 162

**Grupo VIII Cuestiones varias 163**

Avales y garantías 163  
Impuestos y Seguridad Social 163  
Seguros 165  
Valores 165  
Herencias 166  
Tasaciones 170  
Otras cuestiones 170  
Cajas de seguridad 172

6 INFORMES

DESFAVORABLES

AL RECLAMANTE 173

**Grupo I Operaciones activas 175**

Información y documentación 177  
Condiciones contractuales 179

**Grupo II Operaciones pasivas 181**

Comisiones 182  
Condiciones contractuales 184  
Valoración 185  
Discrepancias sobre apuntes en cuenta 185  
Información y documentación 186

**Grupo III Transferencias 187**

Falta de diligencia 187

Información y documentación 188

**Grupo IV Cheques, letras, pagarés y recibos 191**

Normativa 192

Información y documentación 192

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 192

Comisiones 193

Información y documentación 193

**Grupo V Deuda del Estado 195**

Falta de diligencia 195

Cumplimiento de órdenes del cliente 195

**Grupo VI Trajetas de crédito 197**

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 198

Condiciones contractuales 198

Uso fraudulento 199

**Grupo VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros 201**

Comisiones 201

Incumplimiento de órdenes del cliente 201

Falta de diligencia 202

Información y documentación 202

**Grupo VIII Reclamaciones varias 203**

Embargos 204

Información y documentación 206

**7 CRITERIOS DE INTERÉS  
GENERAL 209**

**8 ALLANAMIENTOS  
Y DESISTIMIENTOS 215**



## 1 PRESENTACIÓN



## 1 Presentación

Por vigésimo año consecutivo, se publica la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* del Banco de España.

En ella se expone la labor realizada a lo largo del año 2005, consistente en el estudio, análisis y resolución de consultas, quejas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros presentan contra las entidades sometidas a la supervisión del Banco de España, es decir, contra las entidades de crédito (bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, sucursales de entidades de crédito extranjeras, establecimientos financieros de crédito y entidades emisoras de dinero electrónico), las sociedades de tasación y los establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias en el exterior.

La presente Memoria supone un cambio sustancial en su forma y contenido en relación con las de años anteriores, modificando su estructura y ampliando y mejorando la información ofrecida. Entre las principales novedades destacan:

- *Notable incremento de la información estadística* que se presenta. El tratamiento de los datos ofrecidos se ha realizado en dos niveles: un primer nivel agregado por total de escritos de reclamación presentados y por total de grupo de entidades reclamadas, y un segundo nivel desagregado por entidades, sector de actividad y tipo de producto o servicio ofrecido. Este importante esfuerzo en el tratamiento de la información se ha traducido en la incorporación de 19 cuadros y 32 gráficos, frente a los 9 cuadros y 8 gráficos que contenía la Memoria de 2004.

Con el fin de homogeneizar la información, se presentan todos los datos a 31 de diciembre de 2005, eliminando la referencia a la situación de los mismos en fechas posteriores, casos de reclamaciones presentadas en el año 2005 pero no resueltas a 31 de diciembre de dicho año, lo que venía haciéndose tradicionalmente y provocaba grandes distorsiones y descuadres entre los distintos cuadros estadísticos. Además, con el objeto de poder efectuar comparaciones homogéneas entre entidades, se potencia la utilización de datos relativos, principalmente mediante la introducción de ratios que toman como base el volumen de actividad.

Por primera vez se realiza un estudio de las reclamaciones presentadas en los tres grandes grupos de productos financieros más reclamados por las distintas entidades: los relativos a *operaciones de activo* (préstamos y créditos, fundamentalmente), los pertenecientes a *operaciones de pasivo* (depósitos en sus distintas modalidades) y los derivados de la utilización de *tarjetas de crédito o débito*. La finalidad de este estudio es identificar, en las entidades más reclamadas, las materias con mayor peso específico, lo que tiene gran importancia a la hora de valorar a aquellas que están especializadas en un sector determinado del mercado financiero, tales como el mercado hipotecario, el crédito al consumo o la comercialización de tarjetas de pago.

- *Introducción de una nueva sección, que ofrece información sobre los principales contenidos de la recientemente desarrollada página en Internet*, <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>, dentro el sitio web general del Banco de España.

Asimismo, se ofrece información detallada de las consultas realizadas por el público en general a dicha página, referida a mayo de 2006 (véase la sección 3, «Información web»).

- *Estudio más profundo del área internacional*, con datos sobre el grado de desarrollo que existe dentro de la Unión Europea en el campo de la protección del consumidor financiero, así como del tratamiento que se da en los distintos países (véase la sección 4, «Sector exterior»). Asimismo, se detalla la intervención que nuestro país ha tenido en el grupo de trabajo creado a principios del año 2005, en el seno de la Red Europea de Resolución de Conflictos Transfronterizos, red FIN-NET, con la finalidad de revisar y potenciar la labor que, desde su creación, este organismo comunitario viene haciendo en el campo financiero. Con este objetivo, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha participado en cuatro encuentros internacionales y ha elaborado un estudio sobre las posibles mejoras que cabe efectuar en esta red, que, junto con el resto de los trabajos elaborados por los otros países integrantes de este grupo, han conformado las propuestas concretas que van a ponerse en práctica en el ejercicio 2006.
- *Incorporación de una nueva sección, que recoge los informes desfavorables al reclamante junto con los criterios utilizados en su resolución*, los cuales forman parte de la doctrina del Servicio de Reclamaciones del Banco de España en relación con las buenas prácticas y usos financieros. Con ello se abarca una mayor casuística en relación con el tipo de cuestiones reclamadas y se completa la exposición de los criterios utilizados por el Servicio de Reclamaciones en su estudio y resolución, que constituyen la única recopilación que sobre esta materia se viene realizando hasta el momento. Esto ha supuesto un esfuerzo adicional en la elaboración de la Memoria del año 2005, pero también un enriquecimiento de su contenido, de utilidad tanto para los usuarios como para las propias entidades, que pueden utilizarlo como punto de referencia (véase la sección 6, «Informes desfavorables al reclamante»).
- *Introducción de recuadros informativos* sobre hechos financieros relevantes que han tenido repercusión en el número y la casuística de los escritos de reclamación presentados en 2005, así como información sobre determinados productos financieros novedosos para el público.

Esta mejora cuantitativa y cualitativa en el tratamiento de la información tiene como finalidad hacer de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* una referencia más objetiva y útil a la hora de interpretar los problemas que con mayor frecuencia se producen en las relaciones financieras, permitiendo identificar los productos y servicios que mayores problemas presentan en su comercialización, valorando el grado de sensibilidad del público ante cambios en las políticas de las entidades y apreciando la respuesta de los usuarios financieros ante la oferta de nuevos productos en el mercado.

Cabe matizar que, al igual que en el ejercicio 2004, esta Memoria no incluye apéndice legislativo. En el año 2003 se publicó un ejemplar independiente que recogía la normativa sobre transparencia y protección a la clientela. Esta recopilación normativa no ha presentado modificaciones a la fecha de elaboración de esta Memoria. Dicho manual puede consultarse dentro de la web del Servicio de Reclamaciones, en la página <http://www.bde.es/informes/be/merecla/2003nor.pdf>.

En el año 2005, las principales conclusiones referidas a las quejas y reclamaciones recibidas se resumen a continuación:

- El número de escritos que los usuarios de productos financieros han presentado en este ejercicio refleja un aumento del 7,3% respecto al año anterior, lo que se traduce en una clara desaceleración respecto a períodos precedentes. Este hecho adquiere una mayor relevancia si lo analizamos dentro del contexto de crecimiento económico de la economía española durante el año 2005<sup>1</sup> y de la holgura de las condiciones financieras, que lógicamente se traduce en el crecimiento del volumen medio de negocio de todas las entidades financieras y del número de operaciones contratadas con sus clientes.
- El mayor número de reclamaciones se siguen presentando contra bancos y cajas de ahorros, entidades que lideran el panorama financiero en nuestro país. Los establecimientos de cambio de moneda y gestión de transferencias y las sociedades de tasación, pese al incremento porcentual experimentado, cuantitativamente siguen representando un porcentaje irrelevante dentro del total.

En el caso de las sociedades de tasación hay que tener en cuenta que hasta el año 2003 no se encontraban bajo la competencia del Servicio de Reclamaciones y, por tanto, el conocimiento de la posibilidad de presentar reclamación contra ellas no se encuentra aún muy extendido. En la actualidad, solo pueden ser objeto de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones cuando la tasación tenga *exclusivamente* como finalidad la de servir de garantía hipotecaria de créditos emitidos por las entidades a que se refiere el artículo segundo del Real Decreto 685/1982, de 17 de marzo, y cumpla con la ECO/805/2000, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y determinados derechos para ciertas finalidades financieras.

- Se continúan presentando reclamaciones contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España, pero que realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, tales como las entidades dedicadas a la consolidación de deudas, aquellas que actúan como intermediarias en la obtención de préstamos hipotecarios o personales concedidos por entidades financieras no operantes en España, o las sociedades prestamistas que ofrecen créditos, a un tipo de interés elevado, previa firma de un contrato civil. Este tipo de entidades no se encuentra bajo la supervisión del Banco de España y, por tanto, los problemas derivados de las relaciones entre estas y sus clientes no pueden ser resueltos por el Servicio.

Desde el Servicio de Reclamaciones se hace un llamamiento a todos los que contraten con estas sociedades, no sometidas a la vigilancia del Banco de España, para que se cercioren del tipo de entidad con la que están formalizando sus operaciones y del clausulado del contrato suscrito, a fin de que sean conocedores de los riesgos asumidos ante cualquier actuación irregular por parte de las mismas.

Entrando en el análisis de los expedientes de reclamación abiertos durante el año 2005, las principales conclusiones extraídas son las siguientes:

- *Incremento en las reclamaciones contra aquellas entidades que operan fundamentalmente a través de Internet*, la llamada banca *on-line*, o mediante la utilización de la vía telefónica. Es este un campo que todavía no cuenta con el suficien-

---

1. Véase *Informe Anual 2005*, Banco de España.

te desarrollo normativo ni experiencia en su implantación, lo que favorece la aparición de incidencias entre los usuarios de este servicio.

En este sentido, conviene matizar que la aparición de nuevas entidades en el panorama financiero de nuestro país está incidiendo en la introducción de un nuevo concepto de banco virtual, que dista mucho del tradicional de banca presencial al que la mayoría del público está habituado. El Servicio de Reclamaciones, consciente de este hecho, quiere ofrecer al ciudadano la posibilidad de obtener una información sobre el buen funcionamiento de las entidades financieras que se adapte a la realidad económica del momento y sea lo más objetiva y completa posible (véase el epígrafe 5 del capítulo 2).

- *Aumento de las reclamaciones ligadas a los préstamos destinados al consumo*, incluyendo tanto los préstamos concedidos en el establecimiento comercial, préstamos para consumo en sentido estricto, como los préstamos personales para fines diversos concedidos por las entidades de crédito. Este tipo de financiación ha experimentado un aumento en este ejercicio, absorbido principalmente por entidades de pequeño y mediano tamaño y por las financieras de los grandes grupos bancarios. El incremento de reclamaciones se deja sentir especialmente en aquellas entidades especializadas en la concesión de este tipo de créditos.
- *Tendencia creciente de las reclamaciones que hacen referencia a problemas derivados de informaciones erróneas o deficientes sobre los productos contratados*. Por el lado del activo, este año han tenido especial incidencia aquellos casos en los que se formalizan operaciones de seguros de «prima única» vinculadas a préstamos hipotecarios, las subrogaciones en préstamos al promotor en los que existía un límite a la variación del tipo de interés y las comisiones de amortización o cancelación parcial que los clientes subrogados alegaban no conocer. En operaciones de pasivo han destacado los depósitos con rentabilidad indexada a una cesta de valores o índice bursátil y la contratación de operaciones de cobertura de riesgo de tipo de interés de préstamos hipotecarios.
- *Tendencia a la estabilización de las reclamaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito/débito*, después del incremento experimentado en años anteriores, y ello pese al aumento en el número de tarjetas en circulación y de terminales de punto de venta y a la mayor utilización que el público viene haciendo de estos medios de pago en sus transacciones comerciales. El número de tarjetas en circulación ha pasado de 61,7 a 65,8 millones, lo que supone un incremento del 5,4%, aumento imputable en su totalidad a las tarjetas de crédito, que han experimentado un crecimiento de un 14,8% y que, por primera vez, han superado a las de débito.

La estabilización en el número de reclamaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito/débito es fruto de la creciente importancia que las entidades vienen dando a la implantación de nuevas medidas de seguridad, que eviten el uso fraudulento de estos medios de pago en aquellos casos de pérdida o sustracción del plástico.

Mención especial merece la incidencia que se ha observado en la comercialización de tarjetas por parte de entidades que operan sin establecimiento permanente en nuestro país y que limitan a ello su actividad. Este tipo de entidades debe contar con un Servicio de Atención al Cliente a disposición de su clientela, siendo el Ser-

vicio de Reclamaciones competente para resolver sobre las reclamaciones a ellas dirigidas.

- *Importante desaceleración de la partida de comisiones y gastos respecto de años anteriores*, si bien sigue siendo la más reclamada por los usuarios financieros. Esta desaceleración, en el caso de operaciones de activo, se traduce en una disminución en términos absolutos y relativos y, en el caso de operaciones pasivas, en un incremento del 12,3% (sensiblemente inferior al 46,2% experimentado en el ejercicio anterior). Este hecho responde en gran medida a la progresiva asunción por parte del público del coste adicional que la utilización de la mayoría de servicios bancarios conlleva.
- *Significativo descenso de las reclamaciones por transferencias transfronterizas realizadas dentro de la Unión Europea*, resultado de la aplicación del Reglamento 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre, sobre los pagos transfronterizos en euros, y del escrito que sobre su correcta interpretación el Banco de España dirigió a todas las entidades financieras.

Dentro del ámbito de funcionamiento interno del Servicio de Reclamaciones, en este año también se han llevado a cabo importantes modificaciones:

- Se ha realizado un gran esfuerzo en la reforma de la estructura y funciones del Servicio, cuya actividad supone más del 50% del total de registros de salida general de documentos del Banco de España.
- Se han simplificado los procedimientos administrativos tradicionalmente utilizados, para respetar los requisitos y plazos impuestos por la normativa vigente y hacer posible el acortamiento de los plazos de respuesta. El plazo medio de resolución es de 107 días, frente a los 117 del ejercicio anterior. El plazo legal establecido por la normativa aplicable es de 120 días, salvo que se produzcan circunstancias que justifiquen su ampliación, tales como la solicitud de información adicional a las entidades, a fin de poder resolver con mayor fundamento.
- Se encuentra en fase de desarrollo una nueva aplicación informática, basada en un sistema de *work flow*, que va a permitir una total automatización del proceso de tramitación de una reclamación. Es objetivo prioritario del Servicio de Reclamaciones facilitar el acceso a los reclamantes que deseen dirigirse al mismo en busca de un pronunciamiento sobre un asunto concreto; por ello, la nueva aplicación informática va a hacer posible la presentación de reclamaciones por vía telemática, siempre que el ciudadano cuente con la correspondiente firma electrónica que permita garantizar su correcta identificación.
- Se ha desarrollado la página <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>, dentro del sitio web general del Banco de España, en la que se ofrece tanto información de carácter general como una recopilación revisada y actualizada de los criterios que el Servicio utiliza en la resolución de las reclamaciones. Con el desarrollo de esta página, el Servicio de Reclamaciones ha querido unirse a otras iniciativas llevadas a cabo por el Banco de España en el campo de la defensa y protección de la clientela bancaria, entre las que se encuentra el recientemente creado Portal del Cliente Bancario: <http://www.bde.es/clientebanca/home.htm>.

Siguiendo con esta evolución, en 2006 se ha comenzado a publicar en el sitio web información trimestral relativa a la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones. Con ello se pretende mantener un nivel de información al público en general, y a las entidades financieras en particular, lo más actualizado posible, a fin de poder llevar a cabo las medidas de mejora que se estimen oportunas.

- Otra de las novedades del ejercicio es la relativa a la atención de consultas telefónicas. En marzo de 2005 se implantó un *Call center* (91 338 6530), a través del cual los usuarios de servicios financieros pueden contactar con el Servicio de Reclamaciones y formular las consultas que deseen para obtener una respuesta inmediata. Este servicio cuenta con una gran aceptación por parte del público, como se desprende del número de consultas diarias recibidas en el ejercicio 2005: una media de 35. También, por primera vez, el público dispone de la posibilidad de presentar consultas por vía telemática al Servicio de Reclamaciones a través del apartado de *Contacte con nosotros* del sitio web.

Como se indica en su correspondiente tratamiento específico, entre marzo y diciembre de 2005 se recibieron 8.235 consultas (cifra que no puede ser comparada con la de años precedentes, al no existir este servicio con anterioridad).

Para finalizar, conviene destacar que el crecimiento sostenido que muestra el número de escritos de reclamación presentados ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España (5.575) es muy inferior al que podría derivarse del paralelo incremento que ha tenido lugar en el número de transacciones financieras. Así, mientras que el aumento en el número de reclamaciones respecto a 2004 ha sido del 7,3%, el volumen medio de negocio del conjunto de entidades supervisadas ha aumentado, aproximadamente, un 20%.

Este hecho es consecuencia de un mejor funcionamiento, en términos generales, de las políticas de las entidades en el campo de la protección y transparencia de los usuarios de productos bancarios y de un mejor comportamiento de los Servicios de Atención al Cliente. A ello han contribuido la obligatoriedad que las entidades tienen de mantener un servicio que atienda y resuelva las reclamaciones y la existencia de la figura del defensor del cliente (si bien esta tiene carácter voluntario, caracterizándose por ser un órgano independiente y ajeno a la entidad que representa).

Según la información facilitada por las entidades relativa al ejercicio 2005, el porcentaje de reclamaciones que se presentaron ante el defensor del cliente fue del orden del 6% del total de reclamaciones atendidas por los servicios de atención al cliente de las propias entidades, lo que da una idea de la importancia que estos departamentos están adquiriendo dentro de las propias estructuras internas de las mismas.

Respecto al comportamiento de las entidades una vez presentada reclamación ante el Servicio, hay que destacar que el número total de *allanamientos* en las reclamaciones resueltas en el año 2005 ha sido de 538, un 10% menos que el año anterior, mientras que los escritos de *desistimiento* recibidos de los reclamantes han crecido un 57,2%, alcanzando este año la cifra de 250, indicativa de un aumento del grado de satisfacción que obtienen los clientes en los acuerdos alcanzados con sus entidades.

El número de *rectificaciones* realizadas como resultado de la emisión de un informe favorable a las pretensiones del reclamante ha sido de 371, un 55% de los informes favorables al reclamante, frente al 52% del año anterior.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia documental del abono de 1.052.390,28 euros por parte de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos, desistimientos y rectificaciones, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2005.

Adquiere especial relevancia el grado de *cumplimiento voluntario* de los informes emitidos por el Servicio de Reclamaciones, ya que los mismos tienen carácter informativo, no son resoluciones y no son susceptibles de recurso alguno. El informe no tiene la consideración de resolución, porque tan solo supone la emisión por la Administración de un dictamen cualificado que puede propiciar que la entidad rectifique su postura frente al reclamante (artículo 13.1 del Real Decreto 303/2004) y que, en su caso, también puede servir para que por los Órganos Rectores del Banco de España se tenga conocimiento de conductas constitutivas de infracciones disciplinarias o irregulares en otros órdenes.

Por tanto, la asunción de los dictámenes del Servicio de Reclamaciones se traduce en la aceptación de los criterios vertidos en los mismos por las entidades reclamadas, pese a que en muchos casos han sido objeto de estudio y análisis por parte de las entidades sin resolver a favor del cliente. En este punto se pone de manifiesto la mayor complejidad de las cuestiones que llegan hasta el Servicio de Reclamaciones, observándose una resolución más acertada por parte de los servicios de atención al cliente de aquellas cuestiones sobre las que ya existe un criterio consolidado.



## 2 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



## 2 Información estadística

La información estadística de la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* ha sido elaborada a partir del estudio y tratamiento de los datos obtenidos del análisis y resolución de las reclamaciones, quejas y consultas presentadas durante el año 2005 ante el Servicio. Para facilitar su comprensión, las principales magnitudes son resumidas en 19 cuadros y 32 gráficos.

En este análisis también se ha considerado la evolución observada en los distintos tipos de productos financieros ofrecidos por las entidades y en los hábitos de los usuarios de los mismos.

Las principales novedades que presenta la exposición de la información estadística ofrecida en el presente capítulo son dos:

- La utilización, a efectos de análisis, del número de reclamaciones que han sido trasladadas para el correspondiente envío de alegaciones a las distintas entidades, en sustitución del número de escritos de reclamación que han tenido entrada en el Servicio de Reclamaciones.

El primer dato es el que se considera significativo, ya que una parte de los escritos de reclamación que tienen entrada en el Servicio son objeto de respuesta sin el conocimiento de la entidad contra la que se reclama: en algunos casos, por no haberse dirigido previamente ante los servicios de atención al cliente de las propias entidades; en otros, por tratarse de asuntos que son competencia del resto de organismos supervisores (en cuyo caso se procede a dar traslado de la documentación para que continúen con la tramitación de la reclamación), o, en último término, por no aportar la documentación justificativa que posibilite el análisis de la cuestión reclamada.

- Nuevo tratamiento estadístico de los datos que se presentan, con el objetivo de poder realizar un análisis sectorial y ponderado de la actividad desarrollada por las distintas entidades operantes en España y conseguir con ello un mayor grado de representatividad de los resultados expuestos.

Se han tenido en cuenta el peso específico que cada entidad financiera tiene dentro del mercado y el número de reclamaciones sobre el total de cada tipo de producto u operación. De este modo se pretende que la información ofrecida tanto a los usuarios financieros como a las entidades sea de mayor utilidad y permita, a los primeros, poder adoptar las decisiones financieras más adecuadas a sus necesidades y, a las segundas, llevar a cabo posibles medidas de mejora de sus políticas internas en el ámbito de la transparencia y protección de la clientela.

Esta nueva forma de exponer los resultados del análisis de los escritos de reclamación presentados ante el Servicio supone una importante mejora en el tratamiento de la información, que ya se apuntaba en la Memoria del año 2004, y permite objetivizar y relativizar las conclusiones, evitando llegar a deducciones erróneas.

### **2.1 Resumen de expedientes (cuadro 2.1 y gráfico 2.1)**

El cuadro 2.1 ofrece información sobre los escritos de reclamación presentados durante el año 2005. La cifra de expedientes de reclamación abiertos ha sido de 5.575, un 7,3% más que el año anterior, y han sido objeto de informe 5.521 expedientes, un 6,3% más. A 31 de

	EXPEDIENTES PRESENTADOS	% S/AÑO ANTERIOR	EXPEDIENTES RESUELTOS	% S/AÑO ANTERIOR	EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN	% S/AÑO ANTERIOR
Enero	409	-5,3	241	-36,7	1.513	8,5
Febrero	446	-12,9	251	-47,5	1.708	19,6
Marzo	517	0,6	539	8,9	1.686	16,5
Abril	546	23,8	585	31,2	1.647	14,2
Mayo	531	14,7	489	-13,5	1.689	26,0
Junio	483	5,7	476	8,4	1.696	24,9
Julio	418	-2,1	345	0,3	1.769	22,8
Agosto	368	12,5	587	10,1	1.550	25,5
Septiembre	416	18,5	424	13,4	1.542	27,2
Octubre	450	14,5	515	34,5	1.477	20,9
Noviembre	523	21,6	395	6,2	1.605	25,4
Diciembre	468	4,0	674	75,1	1.399	4,0
<b>Total</b>	<b>5.575</b>	<b>7,3</b>	<b>5.521</b>	<b>6,3</b>	<b>1.399</b>	<b>4,0</b>
					<b>Media mensual de expedientes resueltos en 2004</b>	<b>433</b>
					<b>Media mensual de expedientes resueltos en 2005</b>	<b>460</b>
Plazo medio de resolución en 2004	117 días					
Plazo medio de resolución en 2005	107 días					

diciembre de 2005, se encontraban en alguna de las fases de tramitación 1.399 expedientes.

El incremento en el número de expedientes de reclamación abiertos se ha dejado sentir especialmente en el segundo semestre del año, aunque ha sido absorbido por un correlativo aumento en el número de resoluciones emitidas, realizándose un especial esfuerzo en el último mes del ejercicio, que ha finalizado con un número de expedientes en fase de tramitación de tan solo 54 más que en 2004.

La media mensual de expedientes resueltos en 2005 ha sido de 460, frente a los 433 del año anterior.

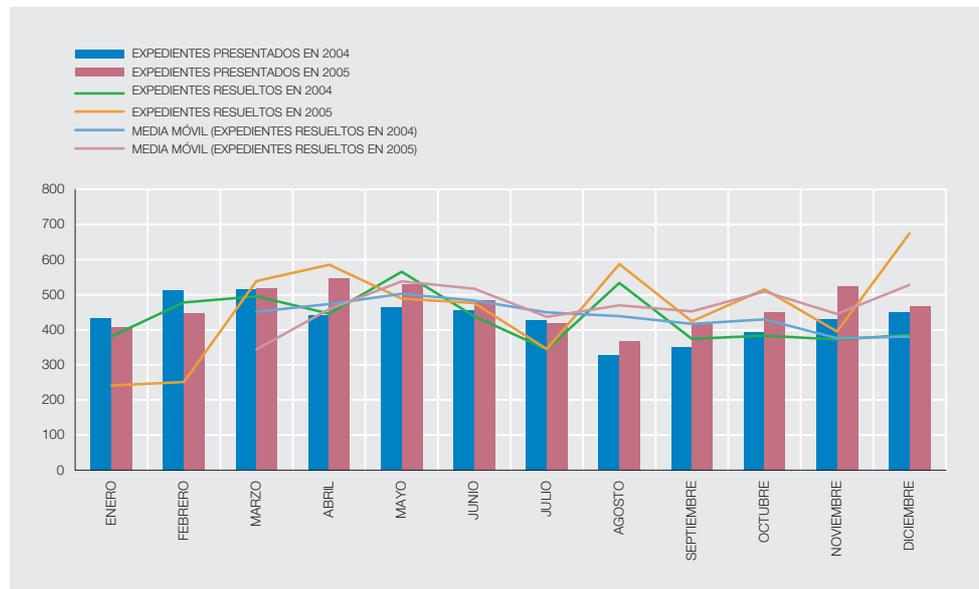
En 2005, el plazo medio de respuesta a los 5.575 *escritos* presentados en el Servicio y que han dado lugar a la apertura de un expediente ha sido de 107 días.

El plazo medio de recepción de las *alegaciones* remitidas por las entidades en respuesta a los escritos de reclamación de los clientes ha sido de 27 días desde la solicitud.

El plazo medio de respuesta a las *consultas* planteadas por escrito ante el Servicio ha sido de 22 días desde su presentación.

El número de instructores de expedientes de reclamación durante el ejercicio 2005 fue de siete personas, y el número de expedientes resueltos en este período fue de 2.312. Por tanto, el número medio de expedientes resueltos por instructor en el año fue de 330.

Las conclusiones más relevantes que se obtienen del análisis de los datos presentados son las siguientes:



- Se inicia una nueva línea ascendente en el número de reclamaciones presentadas y de expedientes resueltos, una vez desaparecidos los movimientos erráticos que produjeron un aparente descenso en las reclamaciones recibidas en el año 2004 (véase la Memoria correspondiente a dicho año). Este ascenso muestra, sin embargo, una clara desaceleración frente a los fuertes incrementos de años anteriores.
- Aumento del 7,3% en el número de reclamaciones presentadas, que viene acompañado de un incremento del volumen medio de negocio del total de entidades financieras del orden del 20%, consecuencia del crecimiento y dinamismo del mercado español y reflejo también de la expansión económica observada en el entorno de la Unión Europea. Los datos anteriores indican que el incremento en el volumen de negocio no ha venido acompañado de un crecimiento paralelo del grado de insatisfacción de los clientes de las entidades financieras. Teniendo en cuenta la complejidad y el aumento del número de operaciones realizadas, hay que concluir que ha mejorado el grado de atención a la clientela bancaria.

A este hecho ha colaborado la labor realizada por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las propias entidades. Durante el presente ejercicio se ha podido observar el efecto positivo del funcionamiento de estos servicios, cuya labor de filtro de las reclamaciones que se presentan ante el Banco de España se pone de manifiesto en el dato de que tan solo un 9% de las reclamaciones que tienen entrada en los mismos llega hasta el Banco de España por no haber obtenido una resolución satisfactoria.

En el gráfico 2.1 puede verse la evolución mensual de los escritos presentados ante el Servicio de Reclamaciones y de los expedientes objeto de resolución. En términos generales, el número de resoluciones durante los nueve últimos meses del ejercicio 2005 ha superado al de 2004.

La media de expedientes resueltos es superior en el ejercicio 2005. El fuerte incremento de diciembre de 2005, tal y como hemos comentado, es fruto del esfuerzo realizado por absorber el aumento de escritos de reclamación en la última parte del año. En los últimos meses del

La economía española presentó durante el año 2005 un crecimiento económico dentro del marco de expansión de la actividad económica presente en el conjunto de países de la zona del euro.

En 2005, los principales rasgos de la actividad de las entidades crediticias han sido:

- 1 Incremento de los depósitos a plazo. Se manifiesta una menor preferencia por la liquidez, traspasando fondos que se encontraban invertidos en depósitos a la vista, a otro tipo de depósitos a corto plazo, pero de mayor rentabilidad, a la vez que se continuaron reduciendo las tenencias de efectivo del público.
- 2 Creciente demanda de valores distintos de acciones: aparición de nuevos productos estructurados, que tratan de combinar rentabilidad con seguridad, protegiendo a los inversores frente a pérdidas de capital.

- 3 Crecimiento del préstamo al sector privado. La mayor contribución a este crecimiento es imputable al sector hogares, como consecuencia, fundamentalmente, de los préstamos para adquisición de vivienda, aunque también se ha observado una creciente expansión del crédito al consumo. Los bajos tipos de interés que se han mantenido durante el año 2005 y las mayores facilidades ofrecidas por el sistema financiero en la concesión de créditos han favorecido este crecimiento.

Dentro de los préstamos hipotecarios es significativo el hecho de que las nuevas operaciones de préstamo para adquisición de vivienda se ofrecen en condiciones cada vez más flexibles. Especialmente relevante es el aumento significativo de los plazos (40 años o incluso más). Además, el importe financiado sigue una trayectoria creciente, lógica consecuencia de la tendencia alcista en los precios del mercado inmobiliario, y pasa a representar, en muchos casos, un porcentaje cada vez más cercano a la totalidad del precio de la vivienda.

año se observa un claro efecto estacional, con un aumento en el número de reclamaciones recibidas, consecuencia del previo descenso producido en los meses de julio, agosto y septiembre.

## **2.2 Clasificación de la reclamación en función de la comunidad autónoma donde se ha producido la incidencia (cuadros 2.2 y 2.3, y gráficos 2.2 a 2.4)**

El cuadro 2.2 y los gráficos 2.2 y 2.3 muestran la evolución del número de reclamaciones presentadas por Comunidades Autónomas en comparación con el ejercicio anterior, así como el número de reclamaciones por cada mil millones de euros de la media de créditos más depósitos.

Del total de reclamaciones presentadas, un 22% es canalizado a través de la red de sucursales del Banco de España en el territorio nacional y un 16% es recibido a través de Ayuntamientos y Organismos Autonómicos; este último porcentaje adquiere mayor relevancia en la Comunidad Canaria, donde asciende al 34%, concentrado fundamentalmente en la isla de Tenerife.

En términos absolutos, uno de cada dos escritos de reclamación presentados ante el Banco de España corresponde a reclamaciones planteadas en las Comunidades Autónomas de Madrid y Andalucía.

Madrid sigue siendo la comunidad donde más reclamaciones se producen, si bien su peso relativo sobre el total nacional ha descendido, pasando de un 33% en el 2004 a un 32,5% en el 2005, y de una ratio de 8,6 reclamaciones a 7,1 por cada mil millones de euros de la media de créditos/depósitos.

Andalucía, segunda de las Comunidades Autónomas que tradicionalmente viene presentando más reclamaciones en términos absolutos, ha manifestado también un descenso en términos relativos, pasando su peso sobre el total nacional del 16,3% al 15,7% y su ratio de reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de depósitos/créditos a 7, mostrando una reducción de 1,1 unidades.

Por otro lado, Comunidades Autónomas de pequeño tamaño, como Canarias y Melilla, presentan un elevado número de reclamaciones por cada mil millones de euros de depósitos/créditos.

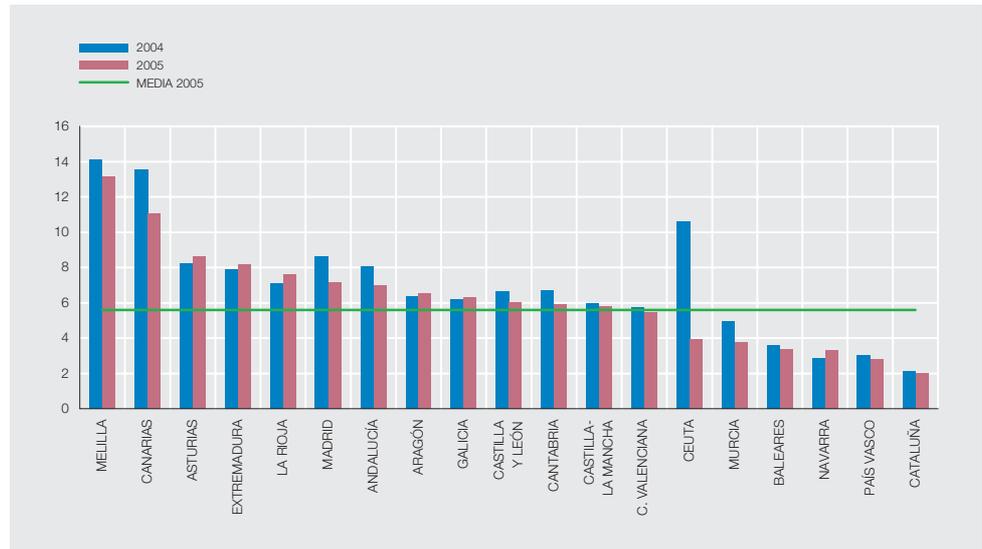
	AÑO 2005				AÑO 2004			
	NÚMERO	%	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS (MILLONES DE EUROS) (a)	EXPEDIENTES / MIL MILLONES DE EUROS	NÚMERO	%	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS (MILLONES DE EUROS)	EXPEDIENTES / MIL MILLONES DE EUROS
Madrid	1.810	32,5	253.376	7,1	1.717	33,0	199.059	8,6
Andalucía	877	15,7	125.631	7,0	848	16,3	105.126	8,1
C. Valenciana	522	9,4	96.275	5,4	444	8,5	77.668	5,7
Cataluña	372	6,7	185.471	2,0	337	6,5	160.278	2,1
Canarias	331	5,9	29.868	11,1	343	6,6	25.384	13,5
Castilla y León	293	5,3	48.414	6,1	292	5,6	44.101	6,6
Galicia	256	4,6	40.523	6,3	221	4,3	35.590	6,2
Aragón	179	3,2	27.499	6,5	155	3,0	24.483	6,3
Castilla-La Mancha	179	3,2	30.972	5,8	151	2,9	25.317	6,0
País Vasco	157	2,8	55.853	2,8	153	2,9	50.353	3,0
Asturias	149	2,7	17.226	8,6	121	2,3	14.671	8,2
Extremadura	115	2,1	14.022	8,2	98	1,9	12.445	7,9
Murcia	93	1,7	24.742	3,8	98	1,9	19.857	4,9
Baleares	74	1,3	22.125	3,3	68	1,3	19.026	3,6
Cantabria	57	1,0	9.681	5,9	56	1,1	8.336	6,7
La Rioja	52	0,9	6.822	7,6	42	0,8	5.902	7,1
Navarra	47	0,8	14.170	3,3	37	0,7	12.925	2,9
Melilla	9	0,2	685	13,1	9	0,2	639	14,1
Ceuta	3	0,1	762	3,9	7	0,1	661	10,6
<b>Total</b>	<b>5.575</b>	<b>100,0</b>	<b>1.004.117</b>	<b>5,6</b>	<b>5.197</b>	<b>100,0</b>	<b>841.821</b>	<b>6,2</b>

a. Se toma como aproximación del volumen medio de negocio crediticio para Comunidad Autónoma el promedio entre el importe de la inversión crediticia y de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia.

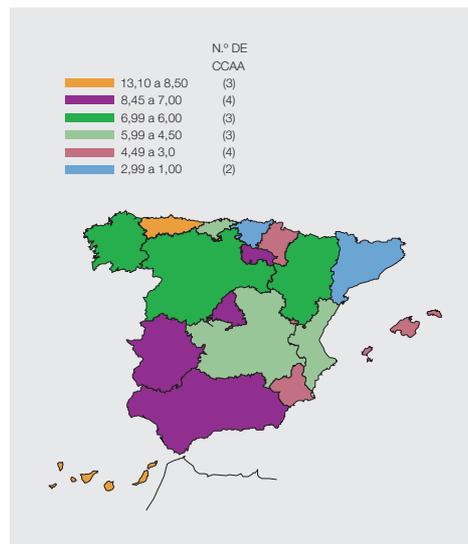
ditos (11,1 y 13,1, respectivamente). Ello no obstante, durante el ejercicio 2005 ambas han experimentado importantes disminuciones en dicha ratio. Así, la Comunidad Canaria ha sufrido una bajada de 7 puntos porcentuales sobre el total nacional y de 2,40 unidades en la ratio de reclamaciones por cada mil millones de euros de depósitos/créditos. Por su parte, Ceuta muestra una disminución de 6,7 unidades en esta última ratio.

La conclusión más importante extraída de este análisis, y que ratifica lo expuesto en el punto 1 de esta Memoria, es la continua tendencia decreciente en las reclamaciones presentadas sobre el total de la actividad financiera nacional (la media nacional de reclamaciones por cada mil millones de depósitos/créditos pasa de 6,2 a 5,6). La explicación se encuentra, como hemos señalado anteriormente, en una mejora global del funcionamiento de nuestro sistema financiero en el campo de la transparencia y protección a los consumidores, lo que ha permitido absorber el crecimiento y desarrollo del mercado financiero dentro del territorio nacional, sin un aumento paralelo en las quejas y reclamaciones.

De nuevo se pone de manifiesto la creciente importancia que las entidades financieras dan a su política interna de atención a la clientela y la potenciación de los departamentos encargados en exclusiva de la resolución de las quejas y reclamaciones de los clientes. La experiencia derivada del análisis de las reclamaciones presentadas en el año 2005 muestra una mayor labor de filtro de las reclamaciones que llegan hasta el Servicio, de modo que las cuestiones



DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



que finalmente llegan hasta el mismo se caracterizan por una complejidad creciente en su contenido.

El cuadro 2.3 y el gráfico 2.4 muestran el número de reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años.

En 2005, y para el conjunto del territorio nacional, se han presentado 16,2 reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años, lo que supone un aumento de una reclamación con respecto al año 2004.

Madrid es la Comunidad Autónoma en la que se producen más reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años, habiéndose experimentado un ligero incremento en comparación con el año 2004 (así, de 37 reclamaciones en 2004, se ha pasado a 39 en 2005). En términos medios, el número de reclamaciones presentadas en Madrid es 2,5 veces el promedio nacional. Este resultado debe ponderarse con el hecho de que la Comunidad de

## MAYORES DE 16 AÑOS

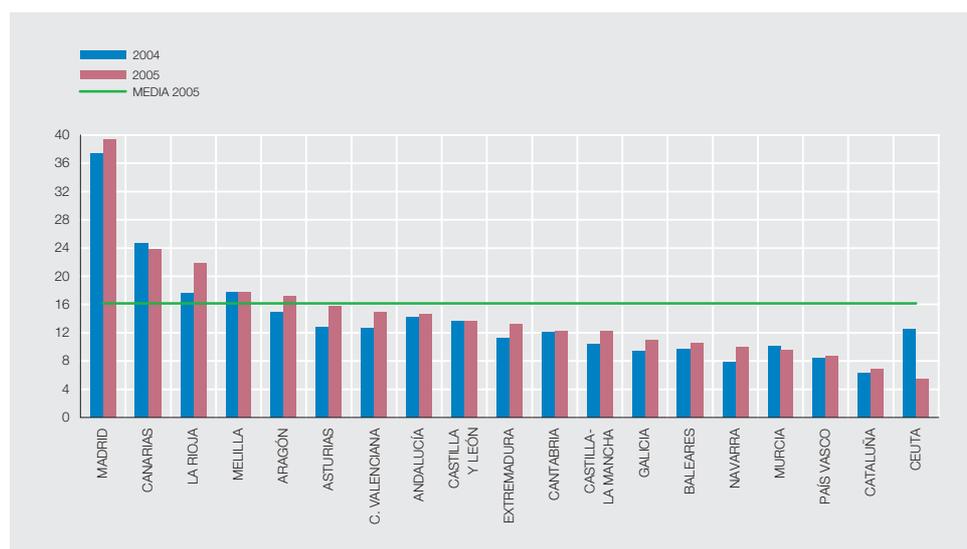
	AÑO 2005				AÑO 2004			
	NÚMERO	%	HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	EXPEDIENTES/ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	NÚMERO	%	HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	EXPEDIENTES/ 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS
Madrid	1.810	32,5	4.591.701	39,4	1.717	33,0	4.591.701	37,4
Andalucía	877	15,7	5.987.365	14,6	848	16,3	5.987.365	14,2
C. Valenciana	522	9,4	3.506.173	14,9	444	8,5	3.506.173	12,7
Cataluña	372	6,7	5.408.264	6,9	337	6,5	5.408.264	6,2
Canarias	331	5,9	1.394.214	23,7	343	6,6	1.394.214	24,6
Castilla y León	293	5,3	2.137.968	13,7	292	5,6	2.137.968	13,7
Galicia	256	4,6	2.349.037	10,9	221	4,3	2.349.037	9,4
Aragón	179	3,2	1.458.710	12,3	155	3,0	1.458.710	10,4
Castilla-La Mancha	179	3,2	1.040.912	17,2	151	2,9	1.040.912	14,9
País Vasco	157	2,8	1.816.714	8,6	153	2,9	1.816.714	8,4
Asturias	149	2,7	944.201	15,8	121	2,3	944.201	12,8
Extremadura	115	2,1	871.969	13,2	98	1,9	871.969	11,2
Murcia	93	1,7	975.391	9,5	98	1,9	975.391	10,0
Baleares	74	1,3	701.825	10,5	68	1,3	701.825	9,7
Cantabria	57	1,0	464.394	12,3	56	1,1	464.394	12,1
La Rioja	52	0,9	238.112	21,8	42	0,8	238.112	17,6
Navarra	47	0,8	474.338	9,9	37	0,7	474.338	7,8
Melilla	9	0,2	50.554	17,8	9	0,2	50.554	17,8
Ceuta	3	0,1	55.781	5,4	7	0,1	55.781	12,5
<b>Total</b>	<b>5.575</b>	<b>100,0</b>	<b>34.467.623</b>	<b>16,2</b>	<b>5.197</b>	<b>100,0</b>	<b>34.467.623</b>	<b>15,1</b>

FUENTE: Instituto Nacional de Estadística, Censos de Población y Viviendas, 2001.

Madrid es la que tiene el mayor volumen de actividad financiera de todas las Comunidades del territorio nacional, la que presenta una mayor atomización en el número de entidades financieras que operan en el mismo, y en la que existe una mayor diversificación en cuanto a tipo de productos comercializados entre su población, factores todos ellos que colaboran al aumento en el número de incidencias que pueden presentarse.

## RECLAMACIONES POR CADA 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS

GRÁFICO 2.4



Canarias, La Rioja, Melilla y Aragón son, junto con Madrid, las únicas Comunidades Autónomas en las que el número de reclamaciones presentadas superan la media nacional. Andalucía, a pesar de ser la segunda de las Comunidades Autónomas que tradicionalmente viene presentando más reclamaciones en términos absolutos, y ser la tercera en volumen de actividad financiera, únicamente registra 15 reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años, lo que la sitúa cerca (aunque por debajo) del promedio nacional.

Las Comunidades Autónomas que registran un menor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años son País Vasco, Cataluña y Ceuta (8,6, 6,9 y 5,4, respectivamente).

### **2.3 Resultado global de los expedientes resueltos (cuadro 2.4 y gráfico 2.5)**

El cuadro 2.4 y el gráfico 2.5 muestran el resultado global de los expedientes resueltos durante el año 2005 y su distribución en función del tipo de conclusión emitida. Los resultados se comparan con los del ejercicio precedente.

El dato más significativo que nos ofrece el análisis de dicho cuadro es el descenso en el número de informes emitidos a favor del reclamante (descensos del 18,5% si tenemos en cuenta el total de escritos de reclamación y del 5,6% sobre el total de informes emitidos por el Servicio). Esta disminución, que comenzó a apreciarse el año anterior, con un descenso del 3,8% sobre el total de reclamaciones, encuentra su explicación en la mayor proporción de escritos de queja o reclamación que llegan hasta el Servicio sin fundamentos suficientes en los que basar sus pretensiones.

El segundo hecho más destacable es la reducción del número de informes emitidos por el Servicio en los que no se pronuncia sobre el fondo de la cuestión (cifra que en el ejercicio 2004 había experimentado un incremento del 7,4% respecto al año anterior y que, en este ejercicio, disminuye un 9,2%). Esto es consecuencia del mayor esfuerzo realizado en la fase de tramitación de los expedientes, a fin de obtener la información necesaria para emitir un informe sobre el fondo del asunto reclamado.

Como tercera cuestión relevante se encuentra el número de reclamaciones que siguen sin poder ser objeto de emisión de informe concluyente sobre los hechos reclamados, por incumplir el requisito de reclamación ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad, al que obliga la normativa vigente. Un 16,4% de los escritos presentados no cumple con ese trámite obligatorio. Esta circunstancia tiene su explicación en el hecho de que una parte significativa de los clientes de las entidades financieras desconoce los requisitos y trámites necesarios para la correcta tramitación de sus reclamaciones y pone de manifiesto la necesidad de mejorar la información a disposición del público sobre las posibilidades a su alcance para hacer valer sus derechos, cuando tienen un problema con sus entidades.

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones ha comenzado a realizar, desde este año, una labor de información a través de su página dentro del sitio web del Banco de España, <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>, en la que se ofrece una explicación detallada de los requisitos y trámites que conlleva la resolución de toda reclamación, así como de los criterios generales de actuación ante los problemas más frecuentes, que pretenden servir de orientación tanto a los clientes como a las propias entidades en la resolución de los conflictos financieros.

Esta labor debe acompañarse de un esfuerzo paralelo por parte de todas las entidades financieras que se encuentran bajo la supervisión del Banco de España, con el fin de minimizar la existencia de estos casos que quedan sin resolver, con el consiguiente perjuicio para los inte-

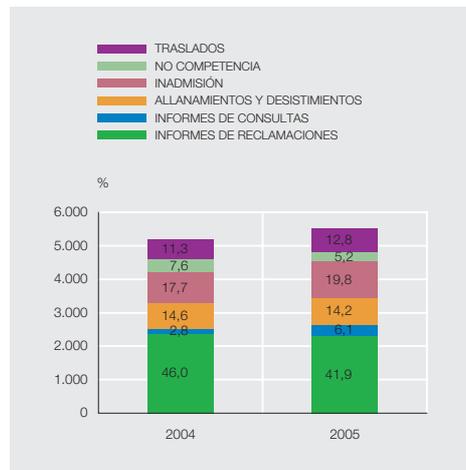
	2005		2004		VARIACIÓN
	NÚMERO	% S/TOTAL	NÚMERO	% S/TOTAL	%
Informes de reclamaciones	2.312	41,9	2.389	46,0	-3,2
<i>Informes favorables al reclamante</i>	677	12,3	831	16,0	-18,5
<i>Informes favorables a la entidad</i>	1.268	23,0	1.154	22,2	9,9
<i>Sin pronunciamiento</i>	367	6,6	404	7,8	-9,2
Informes de consultas	337	6,1	224	4,3	50,4
Allanamientos	538	9,7	598	11,5	-10,0
Desistimientos	250	4,5	159	3,1	57,2
Incumplimiento de requisitos formales	1.094	19,8	920	17,7	18,9
<i>Documentación incompleta</i>	189	3,4	184	3,5	2,7
<i>Falta del trámite del servicio de atención al cliente</i>	905	16,4	736	14,2	23,0
Competencia de otras instancias	285	5,2	316	6,1	-9,8
<i>Asuntos de derecho privado</i>	25	0,5	30	0,6	-16,7
<i>Asuntos subjudice</i>	68	1,2	71	1,4	-4,2
<i>El asunto planteado no supone infracción</i>	5	0,1	17	0,3	-70,6
<i>Política comercial</i>	88	1,6	133	2,6	-33,8
<i>Asunto ya resuelto</i>	7	0,1	15	0,3	-53,3
<i>Entidades no supervisadas por el Banco de España</i>	92	1,7	50	1,0	84,0
Traslados a otros organismos supervisores	705	12,8	589	11,3	19,7
<i>Comisión Nacional del Mercado de Valores</i>	490	8,9	410	7,9	19,5
<i>Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones</i>	183	3,3	157	3,0	16,6
<i>Agencia Española de Protección de Datos</i>	32	0,6	22	0,4	45,5
<b>Total</b>	<b>5.521</b>	<b>100,0</b>	<b>5.195</b>	<b>100,0</b>	<b>6,3</b>

reses de los clientes, la buena imagen de las propias entidades y, en general, el buen funcionamiento del sistema financiero.

El último punto que cabe destacar es el relativo al incremento experimentado por los traslados de expedientes de reclamación al resto de organismos supervisores: Comisión Nacional del Mercado de Valores, Dirección General de Seguros y Agencia Española de Protección de Datos. Especialmente significativo en el caso de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la que se traslada aproximadamente el 60% de los expedientes de reclamación que resuelve este organismo<sup>1</sup>.

La causas se encuentran, por una parte, en que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España fue el primer organismo encargado de resolver las reclamaciones y quejas de los clientes financieros, con más de 18 años de experiencia en la realización de dicha labor y, como tal, el conocimiento que el público tiene de su existencia es mayor que el del resto de organismos. Por otra parte, los grandes grupos financieros operantes en España suelen encontrarse liderados por un banco o grupo bancario, que comercializa no solo los productos típicamente bancarios, sino otros productos financieros, tales como fondos de inversión o seguros de amortización de préstamos, cuya contratación corresponde a las respectivas sociedades de valores o seguros pertenecientes al grupo. Los clientes que formalizan dichos productos entienden que cualquier problema derivado de

1. Dato obtenido de las informaciones trimestrales de la CNMV.



su contratación es responsabilidad del banco, con independencia de que la entidad contratante sea una sociedad de valores o una compañía de seguros con personalidad jurídica independiente y a la que corresponde, en definitiva, ofrecer una solución a su cliente.

Una mejor información al público, también en este aspecto, mejoraría la presentación ante el organismo que sea competente, con lo que se acelerarían los plazos de resolución. Igualmente, la página del Servicio de Reclamaciones, dentro del sitio web del Banco de España, informa sobre las cuestiones que son competencia de cada organismo. Sería deseable que todos los servicios de atención al cliente orientaran correctamente a sus reclamantes hacia el organismo supervisor competente en la materia reclamada, en caso de disconformidad con la resolución por ellos emitida.

#### 2.4 Clasificación por materias de los expedientes resueltos (cuadros 2.5 y 2.6, y gráficos 2.6 y 2.7)

El cuadro 2.5 y su correspondiente gráfico muestran la clasificación por materias de los expedientes resueltos en el año 2005 y su comparación con el año anterior.

Las conclusiones que se extraen del análisis de los datos presentados son referidos a la concentración de las materias reclamadas en tres grupos principales: el relativo a operaciones activas (fundamentalmente, préstamos hipotecarios y préstamos al consumo), el de operaciones pasivas o de depósito y el de tarjetas de crédito/débito.

En el gráfico 2.7 se aprecia la distribución por materias de los informes favorables tanto al reclamante como a la entidad. Destaca el grupo de tarjetas por su porcentaje de informes favorables al reclamante, seguido del de cheques, letras, pagarés y recibos y del de operaciones pasivas. Dentro de las reclamaciones favorables a las entidades, el mayor porcentaje corresponde a operaciones activas.

Dentro de los grupos de operaciones activas y pasivas, el mayor número de reclamaciones se refiere a cuestiones relativas a comisiones y gastos, consecuencia del grado de sensibilidad del público ante la creciente presión de esta partida por parte de las entidades financieras. Esta presión se deja sentir con mayor intensidad entre los clientes de las cajas de ahorros, que tradicionalmente venían soportando menores comisiones.

Otro hecho destacable es que la segunda partida más reclamada dentro de estos grupos es la de condiciones contractuales para las de activo y la de discrepancias sobre apuntes en cuenta para las de pasivo.

	2005	GRUPO %	TOTAL %	2004	GRUPO %	TOTAL %	VARIACIÓN %
<b>Operaciones activas</b>	<b>1.145</b>		<b>24,1</b>	<b>1.328</b>		<b>25,7</b>	<b>-13,8</b>
Comisiones y gastos	258	22,5	5,4	279	21,0	5,4	-7,5
Condiciones contractuales	129	11,3	2,7	130	9,8	2,5	-0,8
Información y documentación	126	11,0	2,7	101	7,6	2,0	24,8
Actuación unilateral de la entidad	121	10,6	2,6	106	8,0	2,1	14,2
Falta de diligencia	108	9,4	2,3	116	8,7	2,2	-6,9
Ley 2/1994, cancelaciones, subrogaciones	91	7,9	1,9	64	4,8	1,2	42,2
Intereses	82	7,2	1,7	169	12,7	3,3	-51,5
Redondeo	70	6,1	1,5	84	6,3	1,6	-16,7
Ley de crédito al consumo	36	3,1	0,8	73	5,5	1,4	-50,7
Otras	124	10,8	2,6	206	15,5	4,0	-39,8
<b>Operaciones pasivas</b>	<b>1.141</b>		<b>24,1</b>	<b>1.132</b>		<b>21,9</b>	<b>0,8</b>
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	330	28,9	7,0	368	32,5	7,1	-10,3
Comisiones y gastos	329	28,8	6,9	293	25,9	5,7	12,3
Información y documentación	172	15,1	3,6	158	14,0	3,1	8,9
Condiciones contractuales	98	8,6	2,1	104	9,2	2,0	-5,8
Intereses	91	8,0	1,9	86	7,6	1,7	5,8
Falta de diligencia	57	5,0	1,2	71	6,3	1,4	-19,7
Otras	64	5,6	1,4	52	4,6	1,0	23,1
<b>Transferencias</b>	<b>158</b>		<b>3,3</b>	<b>226</b>		<b>4,4</b>	<b>-30,1</b>
Transferencias transfronterizas (UE)	52	32,9	1,1	70	31,0	1,4	-25,7
Comisiones y gastos	34	21,5	0,7	55	24,3	1,1	-38,2
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	32	20,3	0,7	41	18,1	0,8	-22,0
Falta de diligencia	25	15,8	0,5	34	15,0	0,7	-26,5
Otras	15	9,5	0,3	26	11,5	0,5	-42,3
<b>Letras y cheques</b>	<b>351</b>		<b>7,4</b>	<b>418</b>		<b>8,1</b>	<b>-16,0</b>
Falta de diligencia	97	27,6	2,0	86	20,6	1,7	12,8
Comisiones y gastos	78	22,2	1,6	86	20,6	1,7	-9,3
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	62	17,7	1,3	135	32,3	2,6	-54,1
Domiciliación de recibos	56	16,0	1,2	27	6,5	0,5	107,4
Otras	58	16,5	1,2	84	20,1	1,6	-31,0
<b>Deuda del Estado</b>	<b>8</b>		<b>0,2</b>	<b>15</b>		<b>0,3</b>	<b>-46,7</b>
<b>Tarjetas de crédito/débito</b>	<b>736</b>		<b>15,5</b>	<b>752</b>		<b>14,6</b>	<b>-2,1</b>
Robo, sustracción y uso fraudulento	309	42,0	6,5	349	46,4	6,8	-11,5
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	112	15,2	2,4	125	16,6	2,4	-10,4
Comisiones y gastos	72	9,8	1,5	66	8,8	1,3	9,1
Operaciones en cajeros	63	8,6	1,3	55	7,3	1,1	14,5
Condiciones contractuales	58	7,9	1,2	53	7,0	1,0	9,4
Otras	122	16,6	2,6	104	13,8	2,0	17,3
<b>Divisas y billetes extranjeros</b>	<b>25</b>		<b>0,5</b>	<b>32</b>		<b>0,6</b>	<b>-21,9</b>
Comisiones y gastos	9	36,0	0,2	10	31,3	0,2	-10,0
Otras	16	64,0	0,3	22	68,8	0,4	-27,3
<b>Cuestiones referidas a valores y seguros (a)</b>	<b>673</b>		<b>14,2</b>	<b>727</b>		<b>14,1</b>	<b>-7,4</b>
<b>Otras cuestiones (b)</b>	<b>502</b>		<b>10,6</b>	<b>531</b>		<b>10,3</b>	<b>-5,5</b>

a. Expedientes trasladados a la CNMV y a la DGS.

b. Véase el cuadro 2.6.

	2005		2004		VARIACIÓN
	NÚMERO	%	NÚMERO	%	%
Herencias	145	28,9	82	15,4	76,8
Inclusión en registros de impagados	63	12,5	54	10,2	16,7
Avales y garantías	39	7,8	34	6,4	14,7
Operaciones no bancarias	36	7,2	53	10,0	-32,1
Horario de pago	31	6,2	19	3,6	63,2
Impuestos y Seguridad Social	28	5,6	36	6,8	-22,2
Otras	27	5,4	13	2,4	107,7
Billetes falsos	23	4,6	23	4,3	0,0
Embargos	17	3,4	15	2,8	13,3
Tasación, establecimientos de cambio	16	3,2	22	4,1	-27,3
Actuación unilateral	14	2,8	23	4,3	-39,1
Medidas de seguridad en sucursal	12	2,4	9	1,7	33,3
Consultas varias	11	2,2	73	13,7	-84,9
Secreto bancario	9	1,8	9	1,7	0,0
Información fiscal	6	1,2	2	0,4	200,0
Cajas de seguridad	6	1,2	4	0,8	50,0
Publicidad	5	1,0	12	2,3	-58,3
Internet	4	0,8	5	0,9	-20,0
Deficiencias en correspondencia	4	0,8	2	0,4	100,0
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	3	0,6	11	2,1	-72,7
Créditos documentarios	2	0,4	7	1,3	-71,4
Cambio a euros	1	0,2	8	1,5	-87,5
Solvencia del sistema	0	0,0	6	1,1	-
Trasladadas al Departamento de Emisión y Caja	0	0,0	9	1,7	-
<b>Total</b>	<b>502</b>		<b>531</b>		

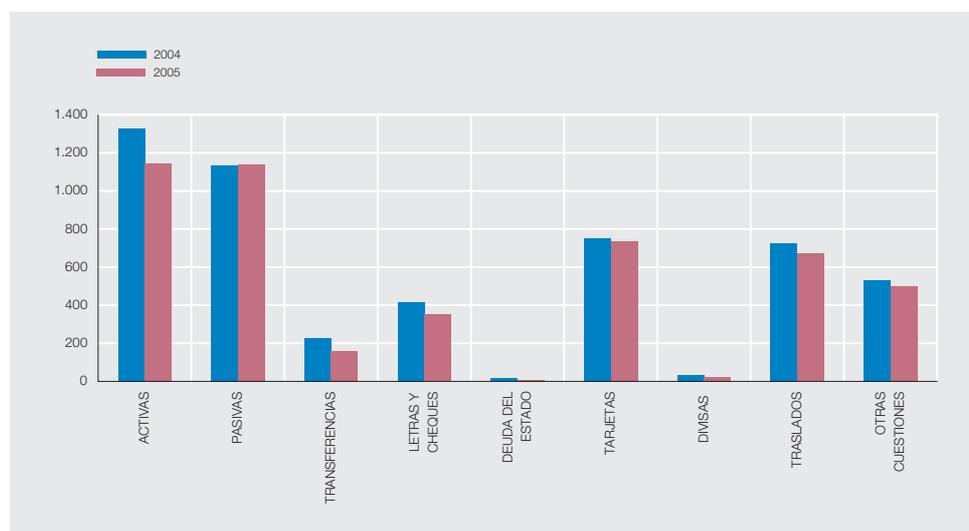
Esto es indicativo de que los problemas más planteados, después de las comisiones, han dejado de ser los relativos a intereses, y ello pese al incremento en el grado de endeudamiento del público en general, adquiriendo un mayor protagonismo los derivados de las condiciones de los contratos suscritos entre las entidades y sus clientes. Esto se debe, en muchos casos, a una deficiente información recibida con carácter previo a la formalización de las operaciones, a errores de interpretación en las cláusulas de revisión del tipo de interés y a la complejidad de algunas operaciones nuevas, tales como los depósitos con tipos de interés indexados a índices bursátiles y las permutas de tipos de interés, en cobertura de operaciones de préstamo.

Dentro de las discrepancias sobre apuntes en cuenta en operaciones de pasivo, las partidas más significativas son las derivadas de cargos en cuenta reclamados por su titular de órdenes de los clientes no atendidas por sus entidades, por diversos motivos: discrepancias con disposiciones en cajeros automáticos, con ingresos o reintegros de efectivo y disposiciones de fondos en cuenta no reconocidos.

El tercer grupo más reclamado sigue siendo el relativo a la utilización de tarjetas de crédito/débito, dentro del cual la partida más importante es la relativa a las denuncias por robo, sustracción y uso fraudulento de las mismas, con un incremento significativo de aquellos casos

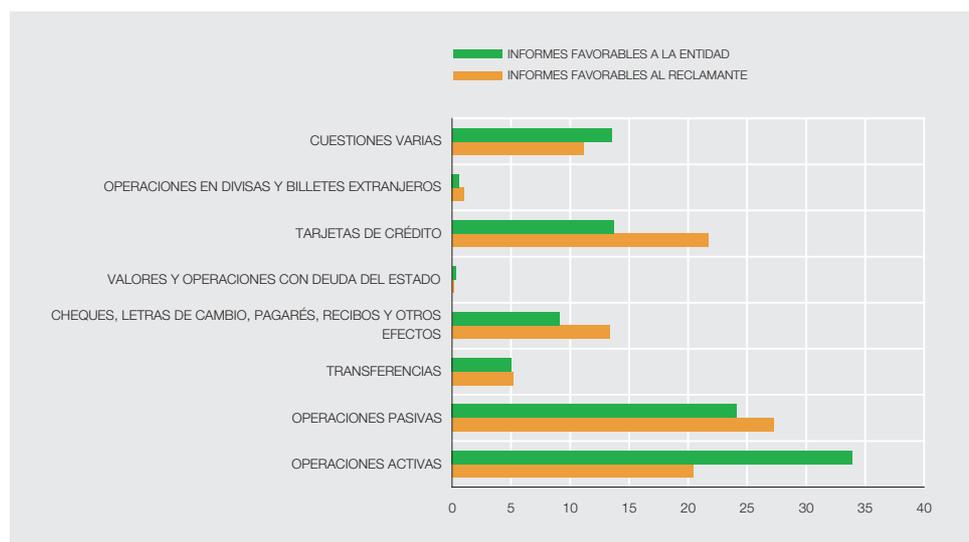
## CLASIFICACIÓN POR MATERIAS DE LOS EXPEDIENTES RESUELTOS

GRÁFICO 2.6



## CLASIFICACIÓN POR MATERIAS DE LOS INFORMES FAVORABLES Y CONTRARIOS

GRÁFICO 2.7



en los que se alega una supuesta duplicidad de la tarjeta. La reducción del 2,1% que presenta este grupo es indicativa de una disminución en el porcentaje de incidencias derivadas de la utilización de estos medios de pago, máxime teniendo en cuenta que hay que valorarla junto con el hecho de que el importe de las operaciones en cajeros automáticos por retirada de efectivo ha sido de 957.561.000 euros, un 1,60% más que en 2004, y el importe de las operaciones en terminales punto de venta, de 1.372.055.000 euros, un 11,09% más que en el ejercicio precedente. El número total de tarjetas en circulación, incluidas las tarjetas prepago o monedero, es de 69,7 millones, a 31 de diciembre de 2005.

El grupo de letras y cheques presenta un descenso del 16% respecto al año anterior, consecuencia del pequeño peso específico que representan como medio de pago en las pequeñas transacciones. Sin embargo, la partida de domiciliación de recibos experimenta un fuerte aumento (un 107,4%). Esto es debido a dos motivos fundamentales: el gran volumen de recibos que son gestionados por las entidades (en términos de volumen, los adeudos domiciliados van a la cabeza de los medios de pago) y los problemas derivados de las discrepancias

Se conoce como «derivados financieros» a un conjunto de instrumentos cuyos precios se determinan a través del valor de otros activos —denominados «subyacentes»—, de un tipo de referencia o de un índice del valor de dichos activos.

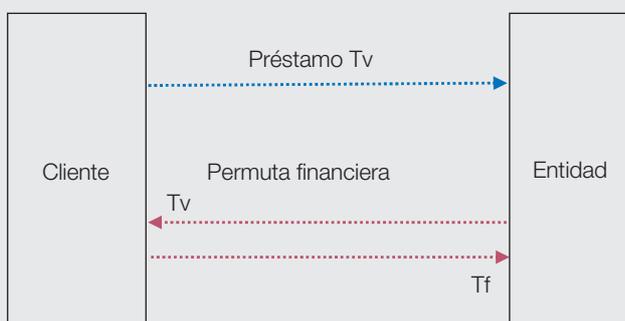
Los clientes bancarios que contratan estos productos pretenden reducir o neutralizar la exposición al riesgo de sus operaciones, ya sea de tipo de interés, de tipo de cambio o mixto, destacando por su habitualidad:

- 1 Las permutas financieras de tipos de interés (IRS), que implican el intercambio futuro en fechas convenidas de la diferencia de flujos, unos calculados a tipo fijo y otros a tipo variable, estimados sobre un importe nominal teórico —que no se intercambia—.

Al contratar un IRS, el cliente pretende cubrirse de la variabilidad del tipo variable ( $T_v$ ) del préstamo contratado previamente con el banco, por lo que está dispuesto a pagar unos flujos futuros ciertos a tipo fijo ( $T_f$ ), a cambio de recibir los flujos inciertos calculados al tipo variable (o similar) del préstamo que suscribió. Si la cobertura fuera perfecta, transformaría los flujos variables de caja de su préstamo en fijos; en caso contrario, únicamente reduciría la variabilidad del tipo variable contratado.

- 2 Las opciones *cap* sobre tipos de interés, que, a cambio del pago de una prima, dan a su tenedor el derecho de que el banco le abone la diferencia —calculada sobre un importe nominal teórico—, si es positiva, entre el tipo de referencia pactado vigente en el mercado en determinadas fechas futuras y el tipo fijado en la opción, conocido como precio de ejercicio.

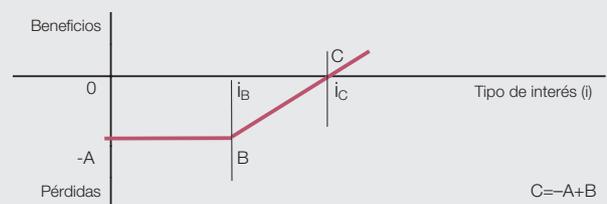
De esta manera, el comprador de la opción se cubre de posibles alzas en el tipo de interés de su préstamo, estableciendo un tope máximo para el coste de su financiación, al tiempo que sigue beneficiándose de las bajadas que pueda experimentar el mismo.



No obstante lo anterior, en muchas ocasiones no se alcanza el resultado deseado al contratar estos productos, sino que, por el contrario, se incrementa el riesgo total al que los clientes estaban expuestos, al añadir al original de sus operaciones el riesgo propio del derivado contratado. Es habitual en estos casos que este riesgo implícito no hubiera sido correctamente valorado, bien porque el cliente no tenía conocimientos específicos en este campo, bien porque no recibió el asesoramiento conveniente de las entidades que los comercializan.

En este sentido, es aconsejable que, en el momento de su formalización, se revisen y se evalúen los términos del contrato, ya que puede ocurrir que:

- a) En el mismo se exonere a la entidad de cualquier responsabilidad por los efectos «indeseados» que este producto pueda ocasionar, al negar el cliente expresamente en su clausulado haber recibido asesoramiento sobre la conveniencia de contratarlo.
- b) El derivado se contrate por un plazo inferior al de la vida residual del préstamo, obligando a su titular, si es de su interés, a renovarlo con condiciones o precios que pueden diferir de las inicialmente pactadas. Igualmente, puede ocurrir que las fechas de amortización del préstamo difieran de las de liquidación del IRS u opción contratado, debiendo valorarse en estos casos el nivel de cobertura contratado.
- c) El tipo variable de referencia del derivado contratado no coincida exactamente con el del préstamo cubierto, debiendo valorarse, en estos casos, el nivel de cobertura contratado.
- d) La subsistencia del derivado no se condicione a la del préstamo que cubre, de modo que puede ocurrir que, una vez cancelado este, el derivado continúe activo y, por tanto, deba seguir liquidándose.



- $A$  = Prima satisfecha.
- $i_B$  = Tipo de interés a partir del cual la opción entra en funcionamiento.
- $B$  = Beneficio asociado al tipo de interés  $i_B$ .
- $i_C$  = Tipo de interés a partir del cual se compensa la prima pagada y entra en beneficio.
- $C$  = Beneficio asociado al tipo de interés  $i_C$ , que, por definición, es cero.

entre clientes y suministradores de los diferentes servicios, que originan las órdenes de devolución de estos, y la aplicación de los plazos de devolución para atender las órdenes. La práctica generalizada de no remisión del recibo justificativo del adeudo domiciliado en el momento del cargo produce, en muchas ocasiones, que la orden de devolución se realice fuera del plazo establecido por las entidades.

El grupo de transferencias muestra un notable descenso —un 30,1%—, frente al fuerte incremento experimentado en el ejercicio anterior —un 60,8%—, disminución que puede observarse en todas sus partidas y que es indicativa de un mejor comportamiento de las entidades, tanto en una mayor diligencia en la tramitación de las transferencias como en la moderación en el cobro de comisiones y gastos por su gestión y tramitación. En especial, se ha dejado sentir la aplicación de lo dispuesto en el Reglamento 2560/2001, sobre pagos transfronterizos en euros, limitativo del cobro de comisiones por transferencias realizadas dentro de la UE en esta divisa a los importes tarifados por la gestión de transferencias del mismo importe realizadas dentro del territorio nacional.

Por último, en el cuadro 2.6 podemos observar el desglose del grupo «otras cuestiones», en el que destacan, en primer lugar, la partida de «herencias», fundamentalmente en las cuestiones que hacen referencia a solicitudes de información y movimientos de cuentas por parte de los herederos no atendidas por las entidades, que ha experimentado un aumento del 76,8% en este ejercicio; y las relativas a inclusiones de clientes en registros de impagados.

## **2.5 Tipo de entidad contra la que se dirigen los expedientes (cuadro 2.7 y gráfico 2.8)**

El cuadro 2.7 presenta el tipo de entidad contra la que se dirigen las reclamaciones presentadas por los clientes de las distintas entidades financieras, comparando los ejercicios 2005 y 2004 y mostrando el porcentaje que representan sobre el volumen medio de negocio de cada sector de actividad financiera.

El sector que, lógicamente, presenta el mayor número de reclamaciones es el que reúne a bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito. Los bancos siguen siendo los intermediarios financieros con más reclamaciones por volumen de actividad, si bien muestran una disminución mayor que las cajas en el número de reclamaciones presentadas por volumen medio de negocio, pasando de una ratio de 7 reclamaciones a 6 por cada mil millones de euros, frente a las cajas, que pasan de 3,5 a 3,1. Este hecho refleja el proceso de acercamiento de ambos sectores que se viene observado en los últimos años, resultado de la equiparación que presentan ambos tipos de entidades en cuanto a los productos y servicios ofrecidos a la clientela, así como a la creciente cuota de mercado de las cajas, que este año continúan superando en volumen de depósitos a los bancos y siguen acortando las diferencias en volumen de inversión crediticia, tanto a hogares como a sociedades no financieras, en la que tradicionalmente ha sido líder el sector bancario.

Como cuestión destacable se encuentra la disminución de la ratio de las cooperativas de crédito, imputable al crecimiento de este sector, que ha experimentado un incremento del 37% en volumen medio de negocio, frente al 30% del de cajas y al 17% del de bancos, sin que dicho incremento haya tenido un reflejo paralelo en el número de reclamaciones presentadas contra el mismo.

Respecto a los establecimientos financieros de crédito, si bien se mantienen en unos porcentajes pequeños respecto al total, muestran una tendencia creciente en el número de reclamaciones presentadas.

	2005			2004		
	EXPEDIENTES		% S/VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO (a)	EXPEDIENTES		% S/VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO (a)
	NÚMERO	%		NÚMERO	%	
Bancos	3.130	59,3	6,0	3.125	61,5	7,0
Cajas de ahorros y CECA	1.692	32,0	3,1	1.506	29,6	3,5
Cooperativas de crédito	191	3,6	2,9	199	3,9	4,2
<b>Total entidades de depósito</b>	<b>5.013</b>	<b>94,9</b>	<b>4,4</b>	<b>4.830</b>	<b>95,0</b>	<b>5,2</b>
Establecimientos financieros de crédito	120	2,3	2,3	107	2,1	2,7
<b>Total entidades financieras</b>	<b>5.133</b>	<b>97,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4.937</b>	<b>97,1</b>	<b>5,1</b>
Establecimientos de cambio de moneda	10	0,2	NS	3	0,1	NS
Sociedades de tasación	14	0,3	NS	6	0,1	NS
<b>Entidades supervisadas por el Banco de España</b>	<b>5.157</b>	<b>97,7</b>	<b>NS</b>	<b>4.946</b>	<b>97,3</b>	<b>NS</b>
Entidades no supervisadas por el Banco de España	124	2,3	NS	139	2,7	NS
<b>TOTAL ENTIDADES</b>	<b>5.281</b>	<b>100,0</b>		<b>5.085</b>	<b>100,0</b>	

a. Número de reclamaciones por cada mil millones de euros.

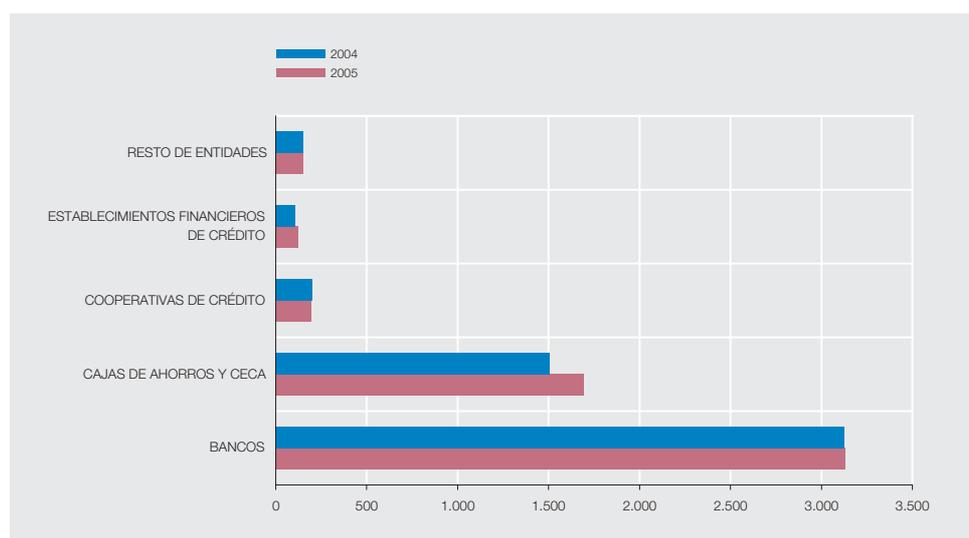
NS: No significativo.

El resto de entidades financieras tiene una importancia residual en el número total de reclamaciones, dentro del incremento cuantitativo experimentado en el último año.

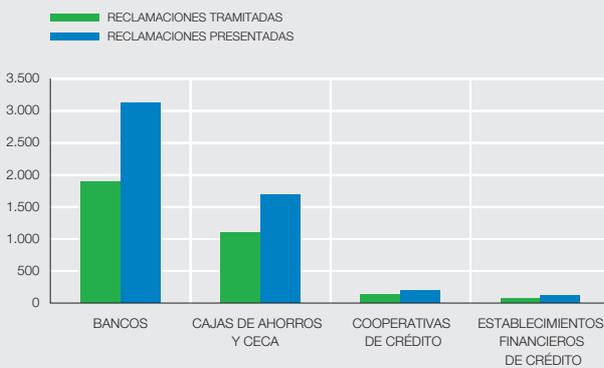
Como puede observarse en el cuadro, se continúan presentando reclamaciones contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España, pero que realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, tales como las entidades dedicadas a la consolidación de deudas, las que actúan como intermediarias en la obtención de préstamos hipotecarios o personales concedidos por entidades financieras no operantes en España o las sociedades prestamistas que conceden créditos a un tipo de interés elevado, previa firma de un contrato civil. Este tipo de entidades no se encuentra bajo la supervisión del Banco de España y, por tanto, los problemas derivados de las relaciones entre estas y sus clientes no pueden ser resueltos por el Servicio de Reclamaciones.

#### NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE RECLAMA

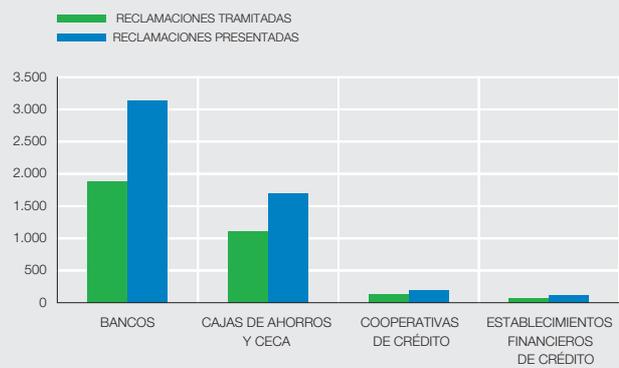
GRÁFICO 2.8



2004



2005



	2004		2005	
	% EX./REC. (a)	N.º S/VOL. MEDIO	% EX./REC.	N.º S/VOL. MEDIO
Bancos	61	4,2	60	3,6
Cajas de ahorros	66	2,3	65	2,0
Cooperativas	70	3,0	68	2,0
EFC	57	1,5	60	1,4

a. Porcentaje de reclamaciones trasladadas para envío de alegaciones sobre los escritos recibidos.

Tradicionalmente, el número de reclamaciones que dan lugar a la emisión de informe es muy inferior al número de escritos de reclamación presentados contra cada tipo de entidades. El gráfico ilustra este efecto, que es mayor en el caso de los bancos que en el de las cajas. El 60% de los expedientes que se abren con motivo de la recepción de un escrito de reclamación contra una entidad bancaria da lugar a la emisión de un informe. En el caso de las cajas, este porcentaje se eleva hasta el 65%. El resto de escritos es objeto de diversos tratamientos, siendo el más importante la solicitud de presentación previa ante el servicio de atención al cliente de la entidad reclamada. Un porcentaje elevado de estos escritos no vuelve al

Servicio de Reclamaciones, al solucionar su problema por esta vía.

Si comparamos el número de informes emitidos con el volumen medio de negocio de cada sector, vemos cómo este es de tan solo 3,6 reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen de negocio en el caso de los bancos, y de 2 reclamaciones por cada mil millones en el de las cajas y cooperativas, sensiblemente inferior a las 6, 3,1 y 2,9 reclamaciones por cada mil millones de euros que representan el número de escritos presentados contra cada tipo de entidad. La diferencia se hace de nuevo más acusada en el caso de los bancos, lo que apunta a que es mayor el número de clientes de estas entidades que se dirigen directamente al Banco de España sin pasar el trámite del defensor que el de clientes de las cajas y cooperativas. La explicación la encontramos en que tradicionalmente estas últimas entidades han venido ofreciendo un trato más personalizado y en el distinto perfil de cliente de ambas entidades. La clientela de cajas y cooperativas se compone en un porcentaje significativo de pequeños ahorradores e inversores, normalmente residentes en una zona próxima a la sucursal donde operan y que tienen un trato directo con los responsables de la misma, a la que acuden en primera instancia ante cualquier incidencia que surja en la relación financiera.

Entre las reclamaciones recibidas en 2005 referentes a estos motivos, pueden señalarse, a modo de ejemplo, las presentadas contra The Loan Center Spain, SL; Sph Broker Bank; Lakewood Internacional Bank; Gestión Mix, SL; Yorklyn Finance & Company; Caja Madrid Banking & Credit Commission International Monetary Unit; Ibing C&A; Inversiones Urbanas Cantabria, SL; Caja Hipotecaria Centro Sur, SA; Oficina Crediticia, SL SU (Oficredit, SL); BFG Brocer, SL; Galería Siglo XXI, SL; E-Business, Análisis y Proyectos, SL; Studyo Profesional; CPP Protección, y Servicios de Asistencia, SAU.

Desde el Servicio de Reclamaciones se hace un llamamiento a todos los que contraten con estas sociedades, no sometidas a la vigilancia del Banco de España, para que se cercioren del tipo de entidad con la que están formalizando sus operaciones y del clausulado del contrato suscrito, a fin de que sean conocedores de los riesgos asumidos ante cualquier actuación irregular por parte de las mismas.

También se han recibido reclamaciones contra entidades mercantiles prestadoras de servicios, cuya actividad comercial es sensiblemente diferente a la de las entidades de crédito y

que tampoco están sometidas a la supervisión del Banco de España. En este sentido, el Servicio ha recibido reclamaciones contra Supermercados Lidl; Halcón Viajes, SAU; Viajes Marsans, y el Sindicato del Cobro.

**2.6 Reclamaciones presentadas. Bancos (cuadro 2.8 y gráficos 2.9 a 2.12)**

En el cuadro 2.8 figuran ordenadas las 16 entidades bancarias a las que se les han trasladado 20 o más expedientes de reclamación durante el año 2005, y su comparación con el año anterior.

La columna de reclamaciones tramitadas hace referencia a aquellas que han sido objeto de solicitud de alegaciones a las respectivas entidades, y su comparación con el año anterior. El resto de columnas nos muestran las reclamaciones objeto de traslado para su resolución por otros organismos supervisores, aquellas que no han cumplido los trámites obligatorios necesarios para su correcta resolución y los asuntos que no son competencia de ninguno de los organismos supervisores del sistema financiero.

Este cuadro se complementa con los gráficos 2.9 a 2.12. En el gráfico 2.9 figura el número de reclamaciones tramitadas por cada mil millones de euros de volumen medio de negocio, ordenadas de mayor a menor. En los gráficos 2.10 a 2.12 se hace un análisis sectorial del número de reclamaciones de operaciones de activo, de pasivo y de tarjetas tramitadas por volumen de inversión crediticia, de depósitos y de tarjetas emitidas, respectivamente.

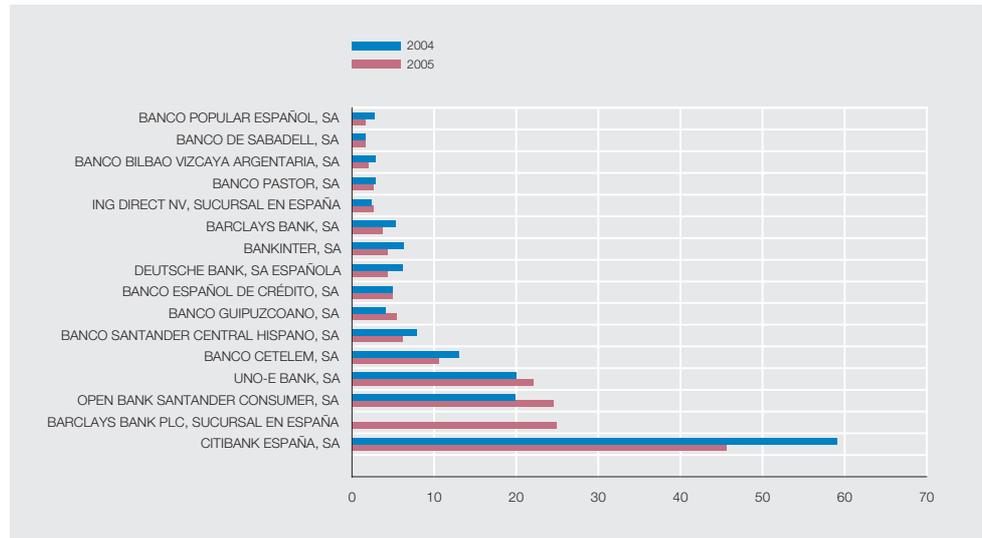
Las conclusiones que se obtienen del análisis de los mismos figuran a continuación.

Disminuye, en términos generales, la ratio de reclamaciones tramitadas en el año 2005. La media ponderada por volumen de negocio para las entidades analizadas ha pasado de 4,8 a 3,9 reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen medio de negocio.

**RECLAMACIONES PRESENTADAS CON TRASLADO A LAS ENTIDADES (BANCOS)**

CUADRO 2.8

ENTIDADES	TRAMITADAS CON SOLICITUD DE ALEGACIONES		TRASLADOS CNMV, DGS, AEPD, CIRBE...	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	COMPETENCIA DE OTRAS INSTANCIAS
	TOTAL	% Δ/V 2004			
Banco Santander Central Hispano, SA	659	-10,5	173	236	23
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	280	-13,8	110	126	26
Banco Español de Crédito, SA	209	23,7	42	79	12
Bankinter, SA	100	-9,1	20	25	3
Banco de Sabadell, SA	56	14,3	10	21	5
Banco Popular Español, SA	55	-28,6	10	43	3
Open Bank Santander Consumer, SA	45	36,4	17	17	1
Barclays Bank, SA	45	-6,3	6	24	3
Citibank España, SA	43	-10,4	1	20	1
Banco Pastor, SA	36	12,5	3	19	0
Deutsche Bank, SAE	35	-20,5	16	12	0
Barclays Bank PLC, Sucursal en España	33	—	0	8	0
Banco Guipuzcoano, SA	25	56,3	1	4	1
Banco Cetelem, SA	24	-4,0	2	18	1
Uno-e Bank, SA	20	42,9	1	11	0
ING Direct NV, Sucursal en España	20	53,8	11	12	0



Las entidades más reclamadas, en términos relativos, son Citibank España, Barclays Bank PLC, Sucursal en España (por los problemas derivados de la comercialización de tarjetas), Open Bank y Uno-e Bank (ambas por reclamaciones derivadas de la operativa de banca por Internet) y Banco Cetelem (por crédito al consumo). Como ejemplos de buen comportamiento, tanto global como sectorial, destacan Banco Popular y Banco Sabadell. Entre los grandes bancos, continúa la mejora en el comportamiento de BSCH y BBVA, ya puesta de manifiesto el pasado año.

Respecto a la inversión crediticia, los bancos que presentan un mayor número de reclamaciones en términos porcentuales son, igualmente, Uno-e Bank, Open Bank y Banco Cetelem, lo que reafirma el hecho de que la banca por Internet y el crédito al consumo están adquiriendo cada vez un mayor protagonismo en el número de reclamaciones presentadas.

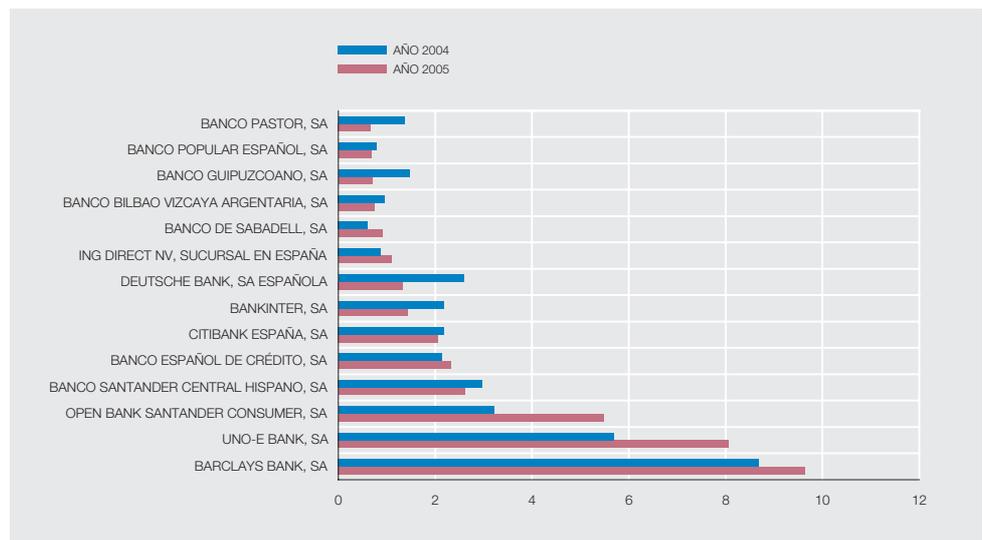
En operaciones de pasivo, la entidad con una ratio mayor de reclamaciones es Barclays Bank, muy superior a la que la misma entidad presenta sobre operaciones de activo y

RATIO DE RECLAMACIONES DE OPERACIONES ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE INVERSIÓN CREDITICIA



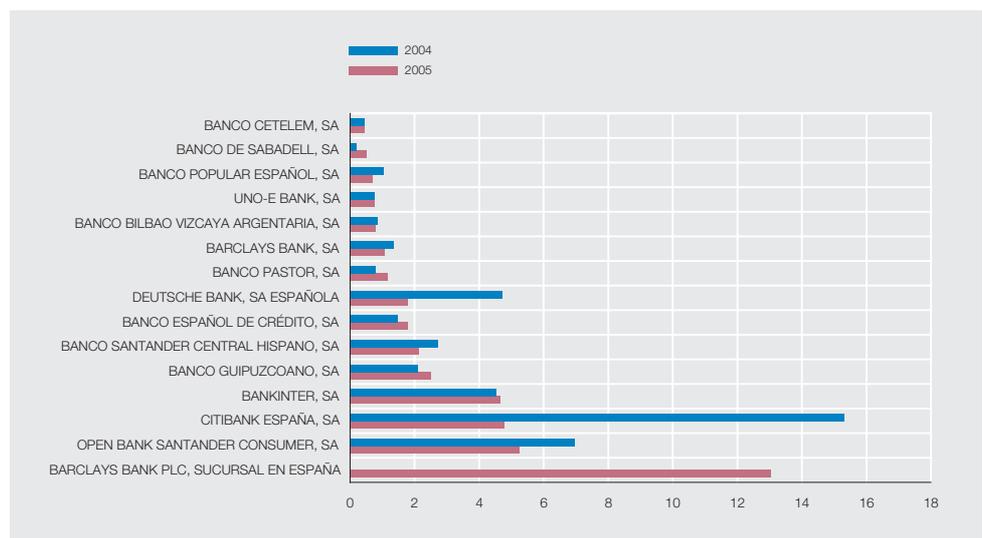
**RATIO DE RECLAMACIONES DE OPERACIONES PASIVAS POR CADA MIL MILLONES DE DEPÓSITOS**

GRÁFICO 2.11



**RATIO DE RECLAMACIONES DE TARJETAS POR CADA 100.000 TARJETAS EMITIDAS**

GRÁFICO 2.12



tarjetas, teniendo su explicación, en gran medida, en un mayor aumento de su actividad crediticia, frente a la de captación de depósitos y al mantenimiento de un número de reclamaciones de pasivo similar al del ejercicio precedente. Le siguen Uno-e Bank y Open Bank en banca por Internet.

Finalmente, respecto a las reclamaciones de tarjetas de crédito/débito, en primer lugar se encuentra Barclays Bank PLC, seguida de Open Bank y Citibank España, si bien esta última ha experimentado una sensible mejora respecto al año 2004.

**2.7 Reclamaciones presentadas. Cajas de ahorros (cuadro 2.9 y gráficos 2.13 a 2.16)**

El cuadro 2.9 presenta las 20 cajas de ahorros que han sido objeto de 20 o más reclamaciones trasladadas para envío de alegaciones en los años 2005 y 2004 (a efectos de su comparación entre ambos ejercicios). Se complementa con los gráficos 2.13 a 2.16, que muestran las ratios de reclamaciones tramitadas por volumen medio de negocio y su análisis sectorial por inversión crediticia, depósitos y tarjetas.

Se han recibido numerosas denuncias de intentos de fraude por Internet, que no han podido ser objeto de tratamiento por parte del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, por exceder su ámbito de competencia.

Dada la multitud de ataques informáticos de los que se ha tenido conocimiento, se alerta a las entidades y usuarios a extremar las medidas de cautela a la hora de enviar las claves de acceso para operar con banca telefónica o electrónica.

El uso de los servicios de banca electrónica implica la utilización y adopción por parte de los usuarios de las medidas de seguridad informática adecuadas de sus equipos (*antivirus*, *firewall*, etc.).

Las denuncias de *spam*, correos falsos procedentes de supuestas entidades financieras para la obtención de las claves de seguridad de los usuarios financieros (*phishing*), no pueden ser objeto de reclamación contra la entidad financiera suplantada.

Sistemas de ataques más comunes:

#### *Phishing*

Conduce a los clientes de una entidad de crédito a una página web falsa, que aparentemente pertenece a dicha entidad. Una vez en dicha página, se solicitan los datos personales, que posteriormente son utilizados para la realización de operaciones fraudulentas.

#### *Pharming*

Mediante la explotación de la vulnerabilidad de los sistemas de servidores DNS, el atacante adquiere el nombre de dominio de un sitio web y redirige el tráfico de esa página a otro sitio distinto del verdadero, a través del cual se obtiene la información personal.

#### *Keylogging*

Registro de pulsaciones. En ocasiones es utilizado como una técnica de espionaje para obtener contraseñas o claves encriptadas y así traspasar las medidas de seguridad de las entidades de crédito.

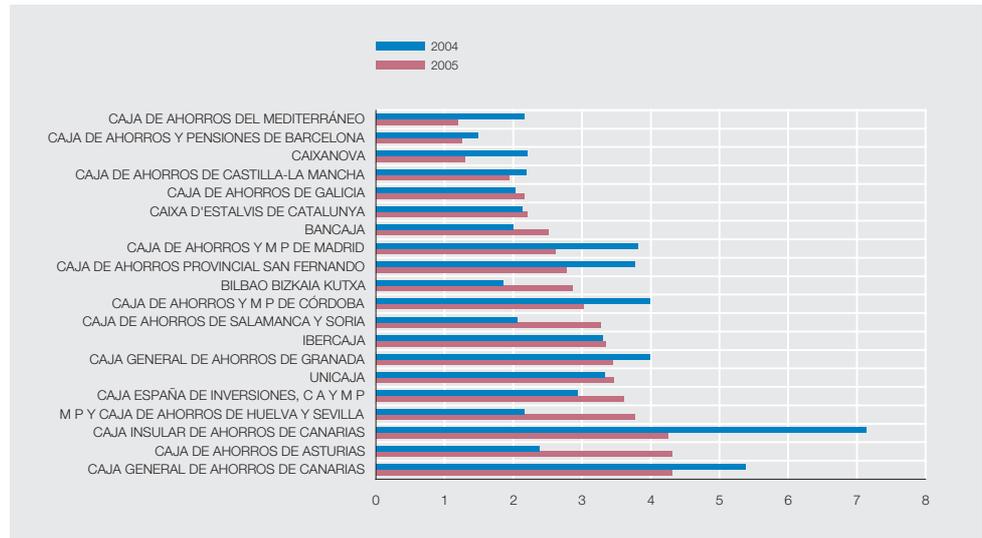
Los sistemas que deben utilizarse para evitar en lo posible estos fraudes son:

- Utilizar el protocolo SSL (*Secure Sockets Layer*). Permite cifrar la conexión y garantiza la autenticación.
- Comprobar el propietario del dominio al que se está accediendo.
- No atender las peticiones de información personal, ni de claves de acceso, mediante correo electrónico o llamadas telefónicas que aparentemente proceden de entidades de crédito.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS CON TRASLADO A LAS ENTIDADES (CAJAS DE AHORRO)

CUADRO 2.9

ENTIDADES	TRAMITADAS CON SOLICITUD DE ALEGACIONES		TRASLADOS CNMV, DGS, AEPD, CIRBE...	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	COMPETENCIA DE OTRAS INSTANCIAS
	TOTAL	% ΔV 2004			
Caja de Ahorros y M P de Madrid	160	-13,5	28	67	12
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	131	0,8	24	51	13
Bancaja	85	70,0	2	22	3
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	72	28,6	34	18	3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	64	30,6	3	8	3
Unicaja	59	22,9	6	21	3
Caja España de Inversiones, C A y M P	44	41,9	2	5	2
Caja de Ahorros del Mediterráneo	41	-24,1	7	16	5
Caja de Ahorros de Galicia	40	37,9	0	12	1
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	39	95,0	2	9	3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	35	75,0	3	6	2
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	32	-13,5	4	8	0
Bilbao Bizkaia Kutxa	32	88,2	2	10	1
Caja General de Ahorros de Granada	29	3,6	2	8	2
Caja General de Ahorros de Canarias	28	-3,4	1	12	1
Caja de Ahorros de Asturias	28	115,4	0	5	1
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	21	10,5	2	4	2
Caja Insular de Ahorros de Canarias	19	-26,9	1	4	2
Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	19	-13,6	1	7	2
Caixanova	14	-30,0	1	3	1

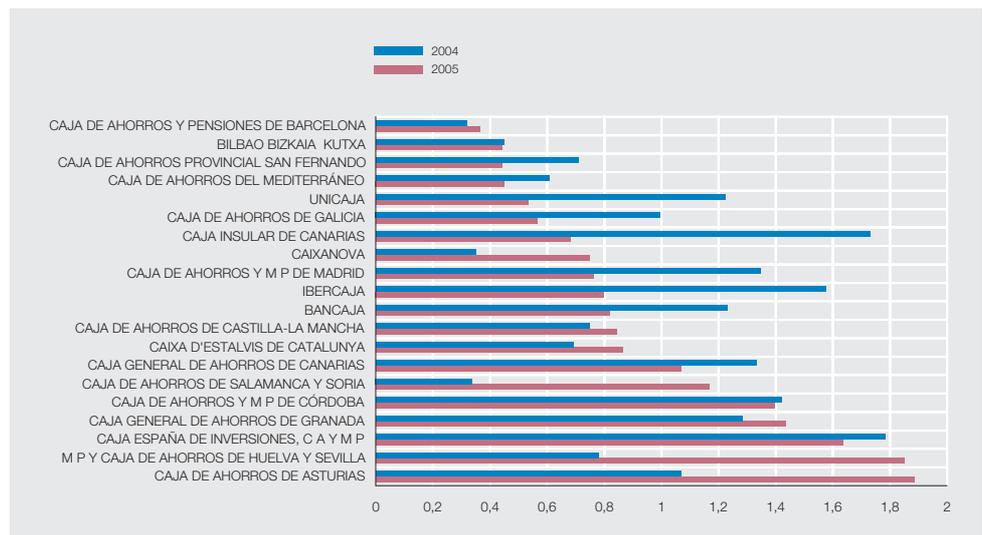


Las conclusiones más relevantes se exponen seguidamente.

Se aprecia un ligero descenso en la media ponderada por volumen de actividad en el grupo analizado, que pasa de 2,5 reclamaciones por cada mil millones de euros a 2,3. Las cajas más reclamadas en términos porcentuales son las cajas canarias y Caja de Ahorros de Asturias. Los descensos más significativos, respecto al ejercicio anterior, los experimentan Caja Insular de Ahorros de Canarias, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, Caja General de Canarias y Caja de Ahorros de San Fernando, Sevilla y Jerez. Han experimentado un mayor aumento relativo Caja de Ahorros de Asturias y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla.

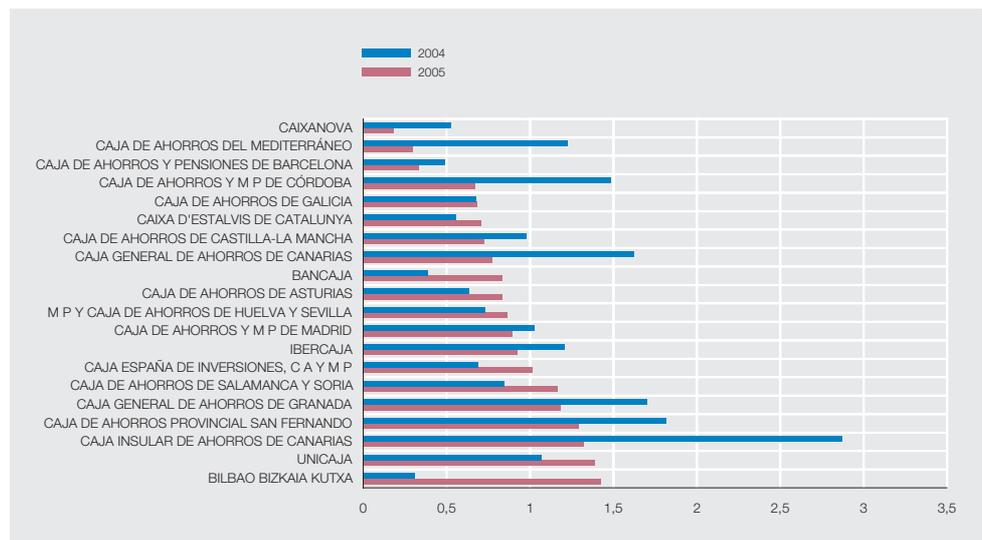
En inversión crediticia han sufrido un fuerte empeoramiento, que se deja sentir en la ratio global de reclamaciones tramitadas, Caja de Ahorros de Asturias, Caja de Huelva y Sevilla, y Caja

RATIO DE RECLAMACIONES DE OPERACIONES ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE INVERSIÓN CREDITICIA



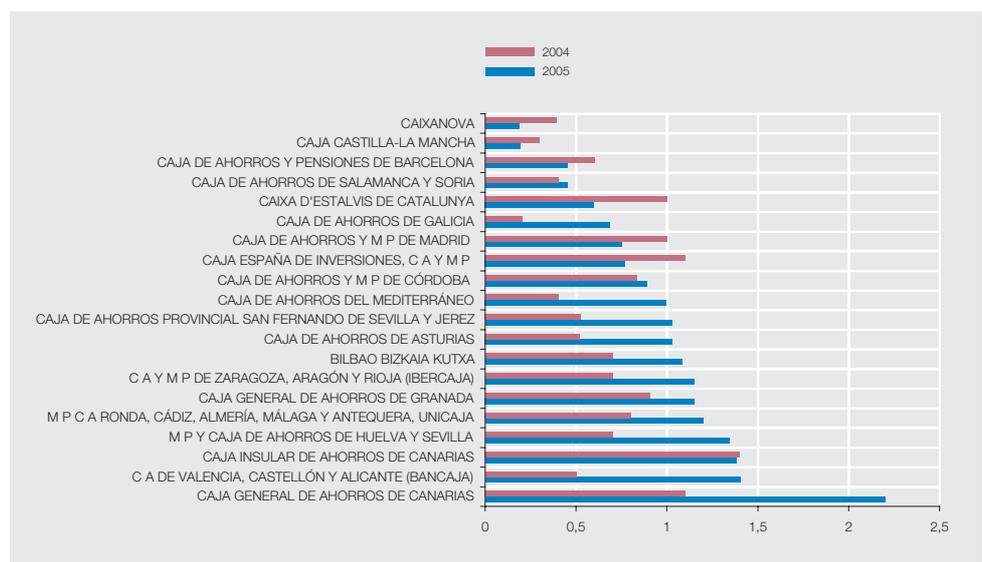
**RATIO DE RECLAMACIONES DE OPERACIONES PASIVAS POR CADA MIL MILLONES DE DEPÓSITOS**

GRÁFICO 2.15



**RATIO DE RECLAMACIONES DE TARJETAS POR CADA 100.000 TARJETAS EMITIDAS**

GRÁFICO 2.16



de Salamanca y Soria. Por el contrario, muestran un fuerte descenso Caja Insular de Canarias, Ibercaja, Unicaja y Caja de Ahorros y M P de Madrid.

En reclamaciones de operaciones pasivas, el incremento más acusado lo presenta Bilbao Bizkaia Kutxa, cuyo empeoramiento en la ratio global es atribuible a este tipo de reclamaciones; y las mayores disminuciones, las cajas canarias, Caja de Ahorros y M P de Córdoba y Caja de Ahorros del Mediterráneo.

Finalmente, en cuanto a las reclamaciones de tarjetas, la tónica general es de aumento de la ratio de reclamaciones por cada 100.000 tarjetas emitidas —salvo en las grandes cajas que muestran una disminución—, en contra de lo que sucede en bancos, cuya tendencia general es a la reducción. Pese a que el incremento del número de tarjetas en circulación ha sido mayor en el sector bancos que en el de cajas, este efecto se deja sentir en las cajas de pequeño y mediano tamaño.

ENTIDADES	TRAMITADAS CON SOLICITUD DE ALEGACIONES		TRASLADOS CNMV, DGS, AEPD...	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	COMPETENCIA DE OTRAS INSTANCIAS
	TOTAL	% Δ/V 2004			
Caja Rural Intermediterránea, SCC	32	-3,0	3	5	3
Caja Laboral Popular, SCC	16	23,1	4	4	1
Caja Rural del Sur, SCC	12	-25,0	1	3	2
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	7	600,0	0	1	0
Caja Rural del Duero	5	400,0	0	0	0
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	5	-28,6	0	0	2

Continúa destacando el buen comportamiento global de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.

### 2.8 Reclamaciones presentadas. Cooperativas de crédito (cuadro 2.10 y gráfico 2.17)

En el cuadro 2.10 figuran aquellas cooperativas de crédito a las que se han trasladado cinco o más expedientes de reclamación. Las entidades que presentan una mayor ratio de reclamaciones y un mayor incremento respecto al año anterior son Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC, y Caja Rural del Duero.

### 2.9 Reclamaciones presentadas. Establecimientos financieros de crédito (cuadro 2.11 y gráfico 2.18)

En el cuadro 2.11 y el gráfico que le acompaña, al igual que el anterior, se muestran aquellos establecimientos financieros de crédito a los que se ha dado traslado de cinco o más expedientes de reclamación.

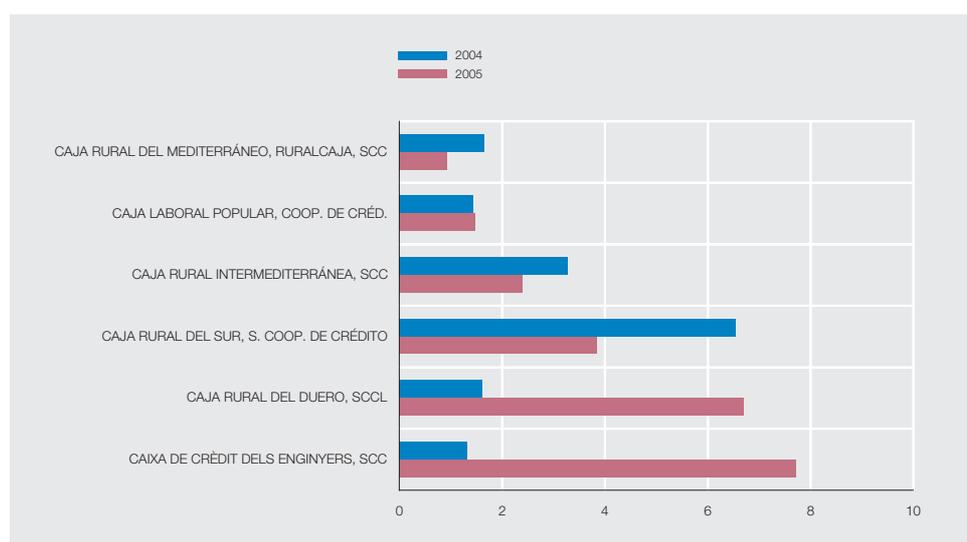
Como más destacable se encuentra el incremento de la entidad Servicios Financieros Carrefour, imputable en su práctica totalidad a reclamaciones derivadas de la utilización de la tarjeta que comercializa, seguida de Citifin, principalmente por financiación al consumo.

### 2.10 Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Bancos (cuadro 2.12 y gráficos 2.19 y 2.20)

El cuadro 2.12 detalla el número de reclamaciones resueltas para cada una de las 16 entidades bancarias que han sido objeto de estudio en los cuadros anteriores, con su correspondiente clasificación en función de la conclusión emitida en el informe.

RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

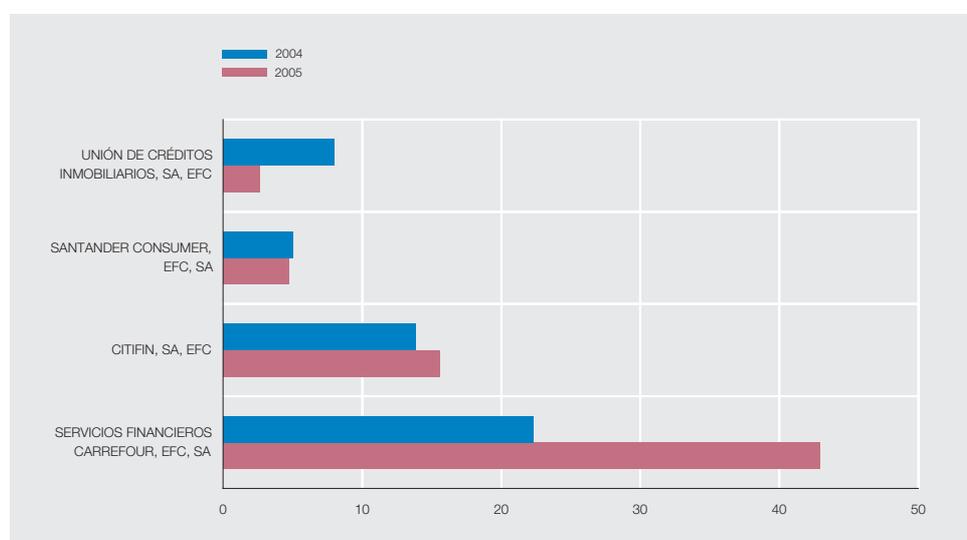
GRÁFICO 2.17



ENTIDADES	TRAMITADAS CON SOLICITUD DE ALEGACIONES		TRASLADOS CNMV, DGS, AEPD, CIRBE...	INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES	COMPETENCIA DE OTRAS INSTANCIAS
	TOTAL	% Δ/V 2004			
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	17	142,9	0	3	1
Citifin, SA, EFC	16	0,0	1	9	4
Santander Consumer, EFC, SA	14	55,6	1	10	0
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	5	-58,3	0	2	0

RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

GRÁFICO 2.18



Las entidades que presentan un mayor número de informes con conclusión favorable a su actuación son: Banco Popular Español, entidad que también se sitúa entre las mejores en el *ranking* de volumen de reclamaciones tramitadas, seguida de ING Direct y Banco de Sabadell. Como entidades con menor número de informes favorables se encuentran: Banco Cetelem, Banco Santander Central Hispano y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

En el *ranking* de allanamientos, se encuentran como entidades que más se allanan a las pretensiones de sus clientes, una vez presentada reclamación ante el Banco de España, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, Banco Cetelem y Banco Santander Central Hispano.

**2.11 Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Cajas de ahorros (cuadro 2.13 y gráfico 2.21 y 2.22)**

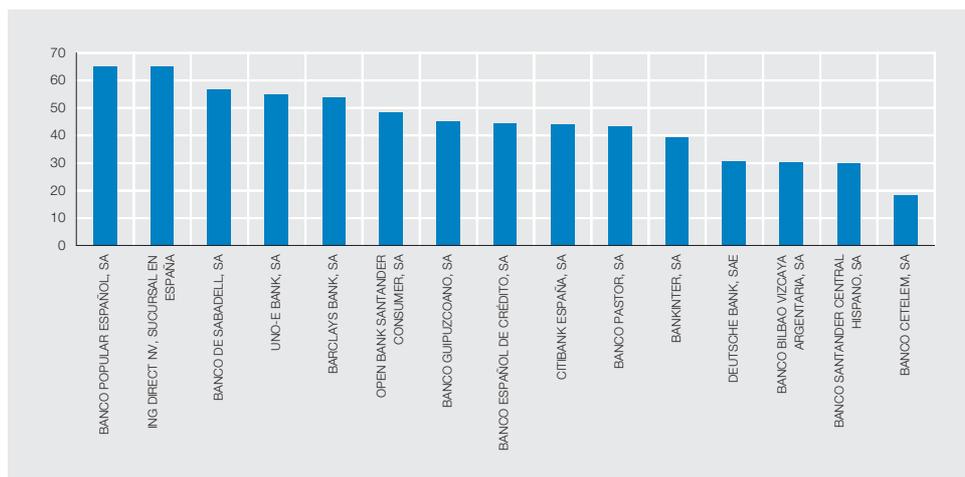
El cuadro 2.13 presenta el número de reclamaciones resueltas contra las cajas de ahorros, objeto de estudio en el capítulo anterior, clasificadas por el tipo de conclusión emitida en el informe. Las entidades que obtienen un mayor número de informes favorables a su actuación son: Caja de Ahorros de Asturias, Caja General de Ahorros de Canarias y Caja de Ahorros del Mediterráneo. Las cajas con menor número de informes favorable son: Caja de Ahorros de Galicia, Caja de Ahorros de San Fernando, Sevilla y Jerez, y Caixa d’Estativis de Catalunya.

Como entidades con un mayor porcentaje de allanamientos, se encuentran Bilbao Bizkaia Kutxa, Caixanova y Caja de Ahorros de Galicia; y las que presentan un menor porcentaje, Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y M P de Madrid e Ibercaja.

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO	
	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL
	Banco Santander Central Hispano, SA	125	19,1	196	29,9	258	39,4	76
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	44	13,3	100	30,3	139	42,1	47	14,2
Banco Español de Crédito, SA	41	20,0	91	44,4	58	28,3	15	7,3
Bankinter, SA	49	43,8	44	39,3	12	10,7	7	6,3
Banco de Sabadell, SA	12	20,7	33	56,9	9	15,5	4	6,9
Banco Popular Español, SA	9	15,0	39	65,0	9	15,0	3	5,0
Open Bank Santander Consumer, SA	9	25,7	17	48,6	6	17,1	3	8,6
Barclays Bank, SA	9	23,1	21	53,8	6	15,4	3	7,7
Citibank España, SA	9	22,0	18	43,9	12	29,3	2	4,9
Banco Pastor, SA	7	18,9	16	43,2	9	24,3	5	13,5
Deutsche Bank, SAE	14	35,9	12	30,8	12	30,8	1	2,6
Barclays Bank PLC, Sucursal en España	2	50,0	0	0,0	1	25,0	1	25,0
Banco Guipuzcoano, SA	8	40,0	9	45,0	1	5,0	2	10,0
Banco Cetelem, SA	5	22,7	4	18,2	9	40,9	4	18,2
Uno-e Bank, SA	6	30,0	11	55,0	2	10,0	1	5,0
ING Direct NV, Sucursal en España	6	30,0	13	65,0	0	0,0	1	5,0

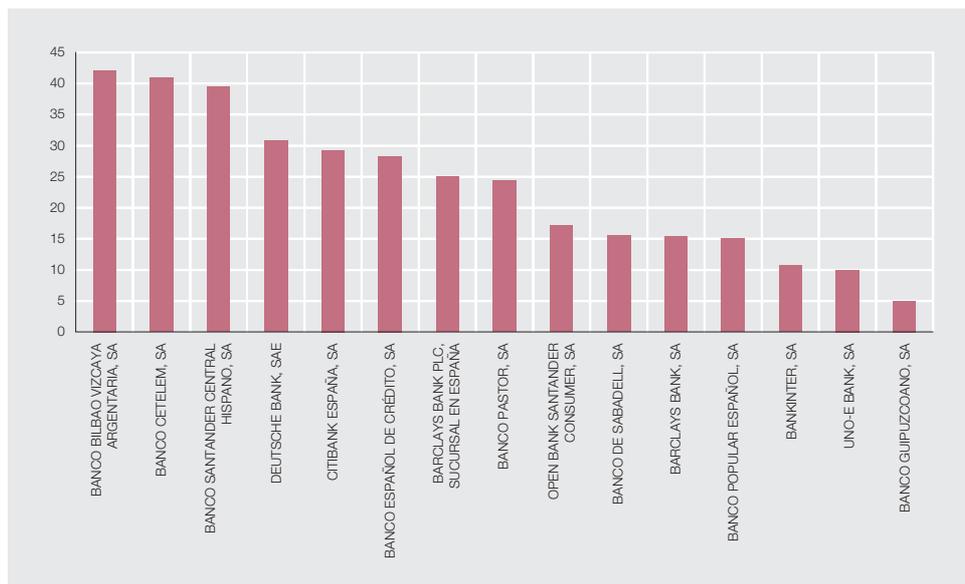
PORCENTAJE DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.19



PORCENTAJE DE ALLANAMIENTOS

GRÁFICO 2.20



ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO	
	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL
Caja de Ahorros y M P de Madrid	30	17,3	105	60,7	11	6,4	27	15,6
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	35	26,9	62	47,7	16	12,3	17	13,1
Bancaja	21	28,0	35	46,7	12	16,0	7	9,3
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	14	24,6	27	47,4	5	8,8	11	19,3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	8	16,3	24	49,0	7	14,3	10	20,4
Unicaja	9	23,1	22	56,4	6	15,4	2	5,1
Caja España de Inversiones, C A y M P	12	28,6	18	42,9	2	4,8	10	23,8
Caja de Ahorros del Mediterráneo	7	14,3	29	59,2	8	16,3	5	10,2
Caja de Ahorros de Galicia	6	14,6	18	43,9	13	31,7	4	9,8
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	6	20,0	13	43,3	9	30,0	2	6,7
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4	19,0	10	47,6	2	9,5	5	23,8
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	9	25,7	14	40,0	7	20,0	5	14,3
Bilbao Bizkaia Kutxa	2	6,9	13	44,8	13	44,8	1	3,4
Caja General de Ahorros de Granada	7	23,3	14	46,7	5	16,7	4	13,3
Caja General de Ahorros de Canarias	7	24,1	12	41,4	3	10,3	7	24,1
Caja de Ahorros de Asturias	7	36,8	7	36,8	0	0,0	5	26,3
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	8	34,8	8	34,8	4	17,4	3	13,0
Caja Insular de Ahorros de Canarias	4	18,2	13	59,1	2	9,1	3	13,6
Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	6	24,0	9	36,0	7	28,0	3	12,0
Caixanova	2	13,3	7	46,7	5	33,3	1	6,7

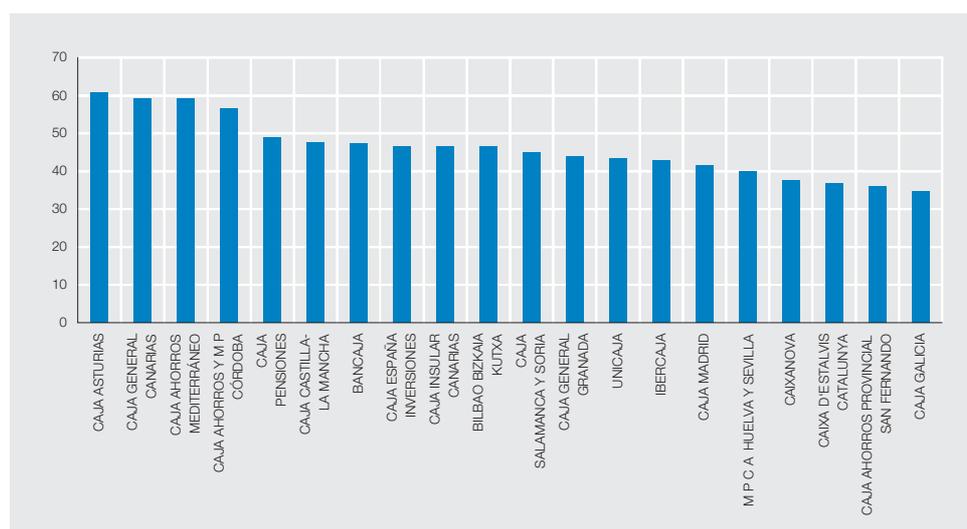
### 2.12 Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas. Cooperativas de crédito (cuadro 2.14 y gráficos 2.23 y 2.24)

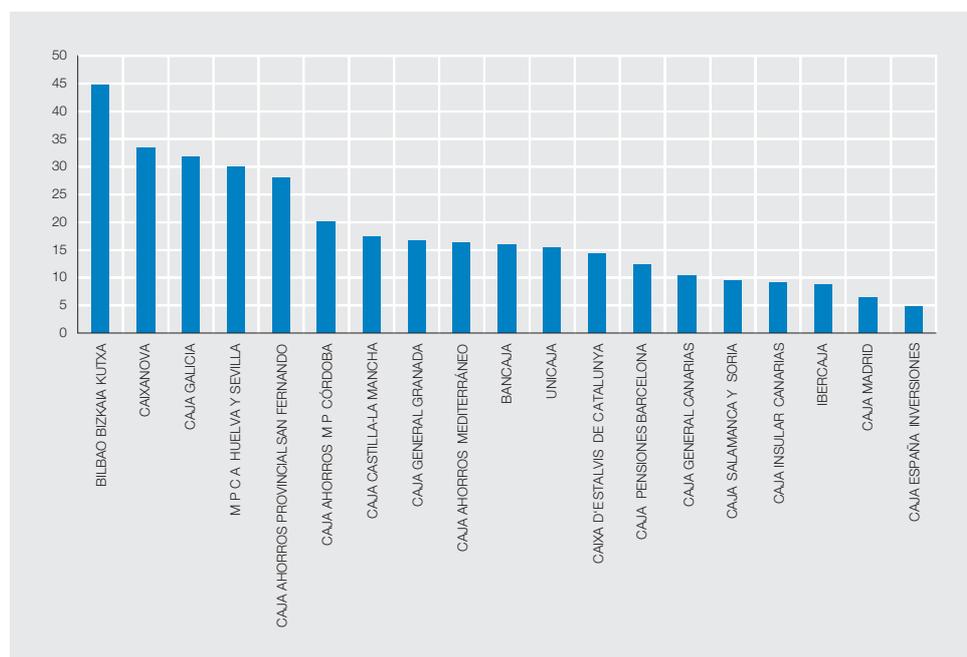
En el cuadro 2.14 se presentan las reclamaciones resueltas a las cooperativas de crédito relacionadas en el capítulo anterior. Como informes favorables a la entidad reclamada destaca, en primer lugar, Caja Rural del Sur, siendo la última Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC.

En porcentajes de allanamientos, la que presenta un mejor comportamiento es Caja Rural del Duero, y la que menos se allana, Caja Rural del Mediterráneo.

### PORCENTAJE DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.21





**2.13 Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas.**

**Establecimientos financieros de crédito (cuadro 2.15 y gráficos 2.25 y 2.26)**

El cuadro 2.15 muestra las reclamaciones resueltas a los establecimientos financieros de crédito. En los gráficos que le acompañan puede observarse cómo la entidad que se sitúa a la cabeza de las que obtienen un mayor porcentaje de resoluciones favorables es Unión de Créditos Inmobiliarios, que, por el contrario, es la que menos se allana.

Como entidad que más allanamientos presenta está Servicios Financieros Carrefour, que ha sido la financiera más reclamada en el ejercicio 2005.

**2.14 Rectificación de las entidades a los informes del Servicio (cuadro 2.16 a 2.19 y gráficos 2.27 a 2.29)**

En los cuadros 2.16 a 2.19 figura el número de rectificaciones de las entidades analizadas a la vista de las conclusiones del informe emitido por el Servicio, clasificadas por sectores.

De los bancos analizados, los que presentan un mayor número de rectificaciones, en porcentaje sobre el número de informes contrarios emitidos, son Banco Guipuzcoano, Banco de Sabadell y Barclays Bank, SA; y el que menos rectifica es ING Direct, Sucursal en España.

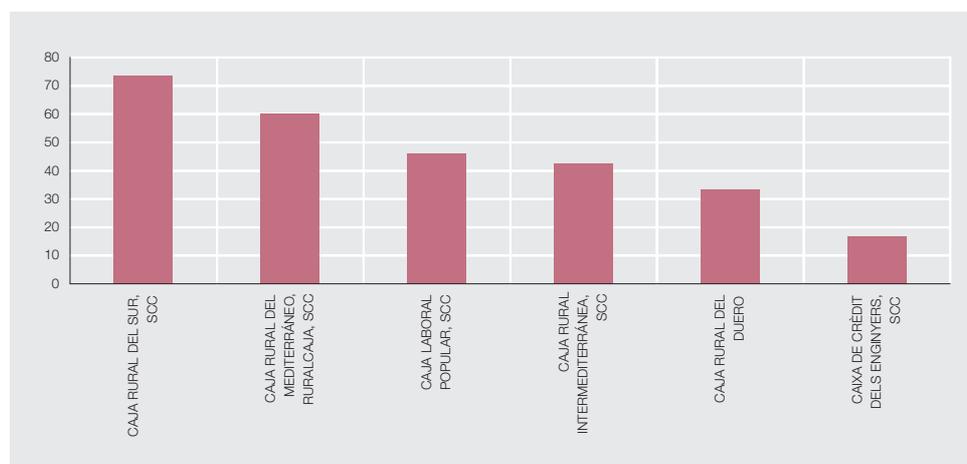
**TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES RESUeltas (COOPERATIVAS DE CRÉDITO)**

CUADRO 2.14

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO	
	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL
Caja Rural Intermediterránea, SCC	13	32,5	17	42,5	4	10,0	6	15,0
Caja Laboral Popular, SCC	5	38,5	6	46,2	1	7,7	1	7,7
Caja Rural del Sur, SCC	1	6,7	11	73,3	3	20,0	0	0,0
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	3	50,0	1	16,7	1	16,7	1	16,7
Caja Rural del Duero	1	33,3	1	33,3	1	33,3	0	0,0
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	1	20,0	3	60,0	0	0,0	1	20,0

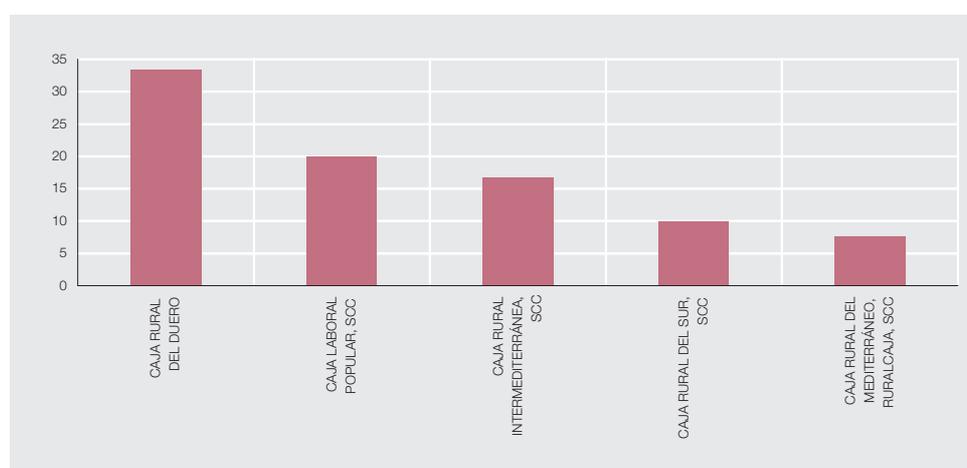
**PORCENTAJE DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE**

GRÁFICO 2.23



**PORCENTAJE DE ALLANAMIENTOS**

GRÁFICO 2.24



De las cajas, las que más rectifican son Caixanova, Unicaja y Caja de Ahorros de Asturias; y las que menos, Caja Insular de Ahorros de Canarias y BBK.

El sector de cooperativas es el que presenta un mayor volumen de rectificaciones, con un porcentaje del 100% en todas las entidades analizadas, excepto Caja Rural del Duero, con un 30,8%.

El gráfico 2.27 ilustra el total de rectificaciones del conjunto de entidades pertenecientes a cada sector, en porcentaje sobre el número de informes contrarios emitidos por el Servicio. En

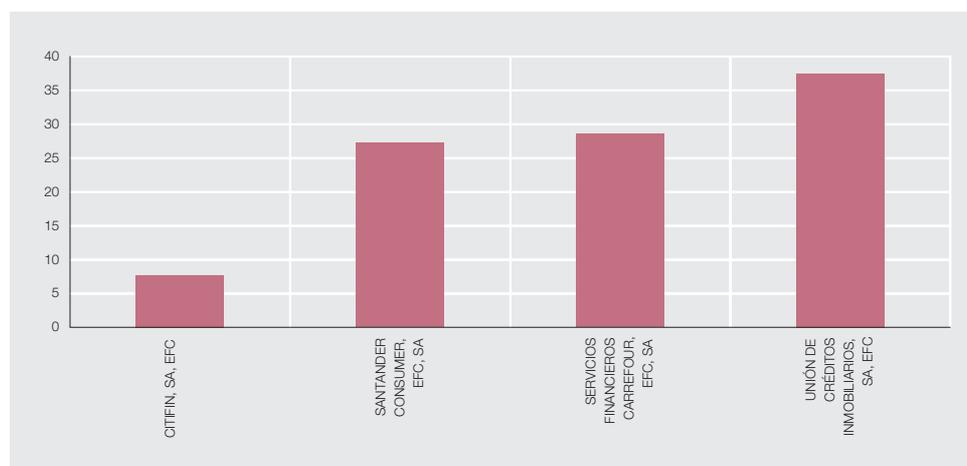
**TIPO DE RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES RESUELTAS (ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO)**

CUADRO 2.15

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO	
	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL	N.º	% S/TOTAL
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	0	0,0	4	28,6	10	71,4	0	0,0
Citifin, SA, EFC	2	15,4	1	7,7	6	46,2	4	30,8
Santander Consumer, EFC, SA	1	9,1	3	27,3	6	54,5	1	9,1
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	25,0	3	37,5	2	25,0	1	12,5

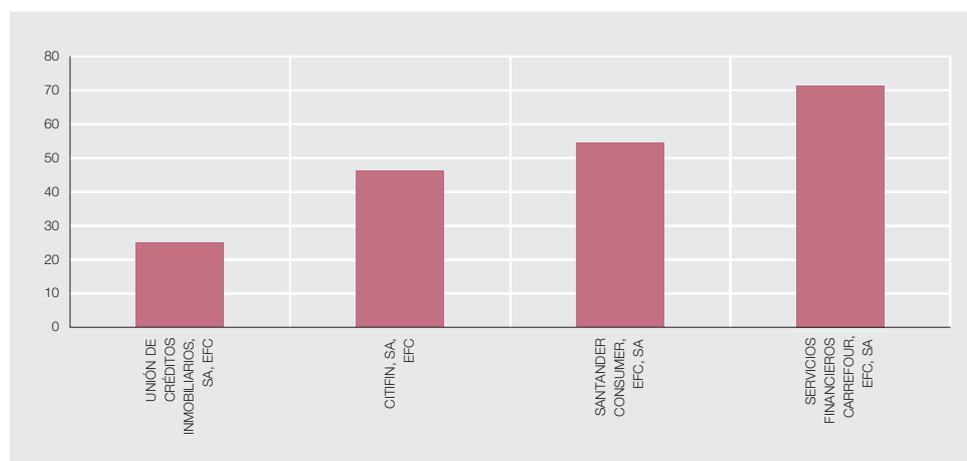
## PORCENTAJE DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.25



## PORCENTAJE DE ALLANAMIENTOS

GRÁFICO 2.26



él puede observarse que las entidades que más rectifican son las cooperativas (66,7%) y los bancos (60,9%), manteniendo una significativa diferencia con las cajas de ahorros (42,4%).

El gráfico 2.28 presenta el porcentaje de rectificaciones de aquellas entidades que han tenido siete o más informes favorables, destacando como las que más rectifican Unicaja, Banco Guipuzcoano, Caja de Ahorros de Asturias y Banco de Sabadell; y como las entidades que menos rectifican, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, Bancaja y Citibank España, SA.

El gráfico 2.29 muestra la evolución del número de rectificaciones del conjunto de entidades en los últimos cinco años, tomando como base el número de informes favorables al reclamante emitidos desde el 1 de enero al 31 de diciembre de cada año. El porcentaje de rectificaciones ha descendido este año con relación al año anterior, hecho que tiene su explicación en un incremento de aquellas quejas y reclamaciones que no tienen un contenido económico y, por lo tanto, a pesar de obtener resolución favorable, no obtienen satisfacción por parte de la entidad, debido a que sus clientes solicitan una indemnización económica como resarcimiento. En estos casos, el Servicio de Reclamaciones no está facultado para valorar económicamente los daños y perjuicios que los reclamantes aleguen haber sufrido por actuaciones incorrectas.

### 2.15 Consultas (gráficos 2.30 a 2.32)

Por primera vez se ofrece información estadística referida a consultas recibidas por vía telefónica (91 338 6530). Se ha experimentado un notable incremento en las llamadas atendidas en

## RECTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES (BANCOS)

CUADRO 2.16

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	%	NO RECTIFICA	%
Banco Santander Central Hispano, SA	125	82	65,6	43	34,4
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	44	34	77,3	10	22,7
Banco Español de Crédito, SA	41	30	73,2	11	26,8
Bankinter, SA	49	25	51,0	24	49,0
Banco de Sabadell, SA	12	10	83,3	2	16,7
Banco Popular Español, SA	9	6	66,7	3	33,3
Open Bank Santander Consumer, SA	9	5	55,6	4	44,4
Barclays Bank, SA	9	7	77,8	2	22,2
Citibank España, SA	9	1	11,1	8	88,9
Banco Pastor, SA	7	4	57,1	3	42,9
Deutsche Bank, SAE	14	4	28,6	10	71,4
Barclays Bank PLC, Sucursal en España	2	1	50,0	1	50,0
Banco Guipuzcoano, SA	8	7	87,5	1	12,5
Banco Cetelem, SA	5	2	40,0	3	60,0
Uno-e Bank, SA	6	2	33,3	4	66,7
ING Direct NV, Sucursal en España	6	0	0,0	6	100,0

## RECTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES (CAJAS DE AHORROS)

CUADRO 2.17

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	%	NO RECTIFICA	%
Caja de Ahorros y M P de Madrid	30	14	46,7	16	53,3
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	35	2	5,7	33	94,3
Bancaja	21	2	9,5	19	90,5
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	14	4	28,6	10	71,4
Caixa d'Estalvis de Catalunya	8	6	75,0	2	25,0
Unicaja	9	8	88,9	1	11,1
Caja España de Inversiones, C A y M P	12	7	58,3	5	41,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo	7	3	42,9	4	57,1
Caja de Ahorros de Galicia	6	1	16,7	5	83,3
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	6	4	66,7	2	33,3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4	3	75,0	1	25,0
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	9	5	55,6	4	44,4
Bilbao Bizkaia Kutxa	2	0	0,0	2	100,0
Caja General de Ahorros de Granada	7	2	28,6	5	71,4
Caja General de Ahorros de Canarias	7	1	14,3	6	85,7
Caja de Ahorros de Asturias	7	6	85,7	1	14,3
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	8	6	75,0	2	25,0
Caja Insular de Ahorros de Canarias	4	0	0,0	4	100,0
Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	6	4	66,7	2	33,3
Caixanova	2	2	100,0	0	0,0

**RECTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES  
(COOPERATIVAS DE CRÉDITO)**

CUADRO 2.18

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	%	NO RECTIFICA	%
Caja Rural Intermediterránea, SCC	13	4	30,8	9	69,2
Caja Laboral Popular, SCC	5	5	100,0	0	0,0
Caja Rural del Sur, SCC	1	1	100,0	0	0,0
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	3	3	100,0	0	0,0
Caja Rural del Duero	1	1	100,0	0	0,0
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	1	1	100,0	0	0,0

**RECTIFICACIÓN DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES  
(ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS DE CRÉDITO)**

CUADRO 2.19

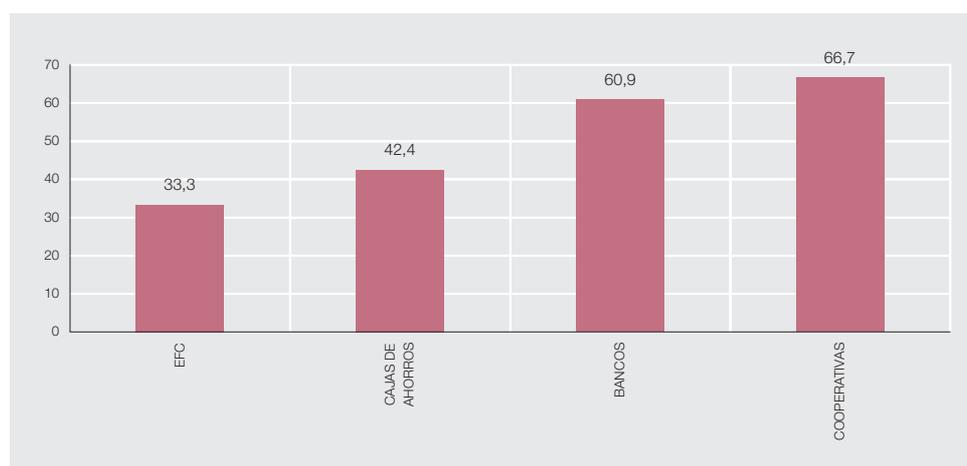
ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	SÍ RECTIFICA	%	NO RECTIFICA	%
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	0	0	—	0	—
Citifin, SA, EFC	2	1	50	1	50
Santander Consumer, EFC, SA	1	0	0	1	100
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	1	50	1	50

el Servicio de Reclamaciones, a consecuencia de haber establecido en el mes de marzo de 2005 un *Call center*, a través del cual los usuarios de servicios financieros y el público en general han ido transmitiendo al Servicio sus dudas e inquietudes sobre las operaciones y actuaciones de las entidades financieras.

Como pone de manifiesto el gráfico 2.30, las consultas telefónicas recibidas durante el año 2005 han sido 8.235, si bien interesa destacar que esa cifra hace referencia al período comprendido entre los meses de marzo a diciembre. A su vez, el gráfico 2.32 refleja las consultas por materias objeto de tratamiento, destacando los apartados referidos a operaciones activas

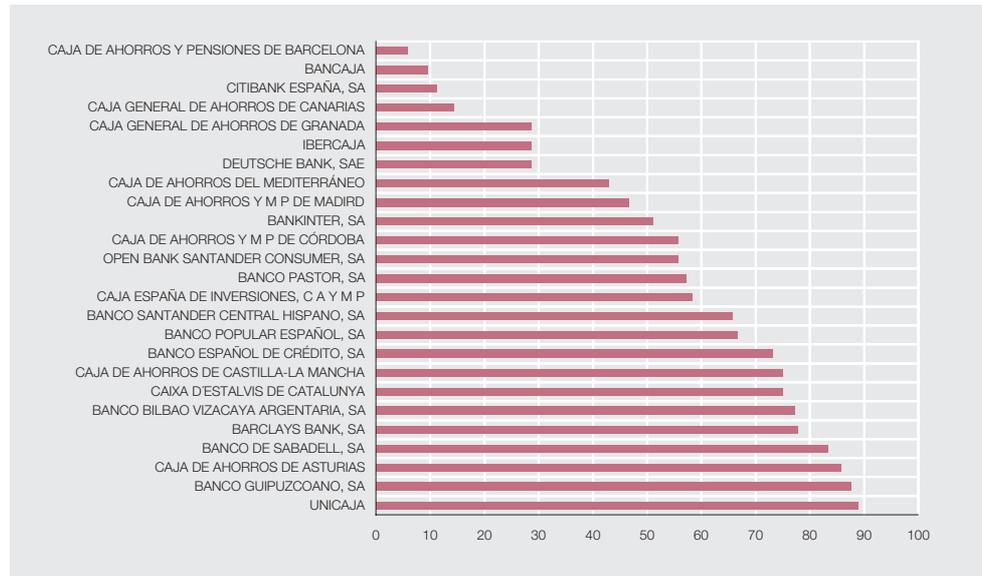
**PORCENTAJE DE RECTIFICACIONES**

GRÁFICO 2.27



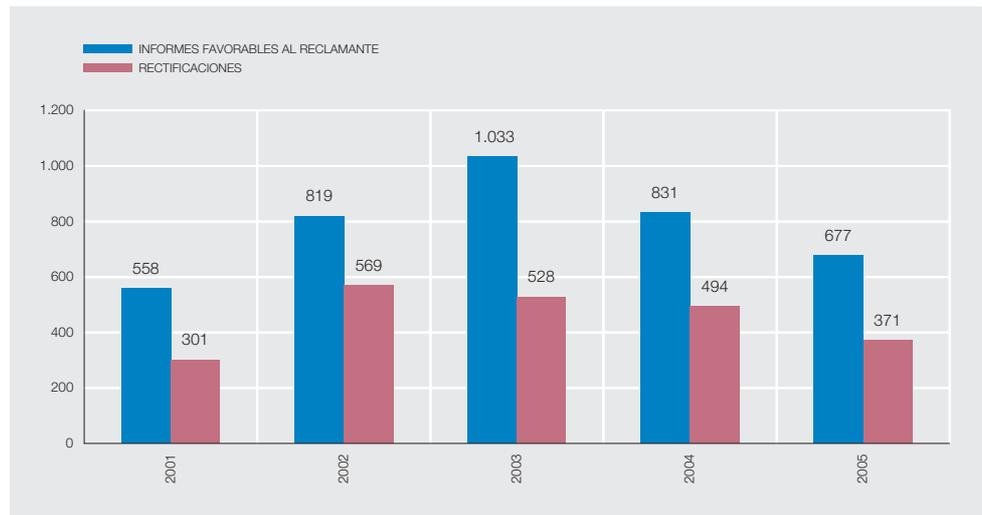
RECTIFICACIONES POR ENTIDAD

GRÁFICO 2.28



EVOLUCIÓN DE LAS RECTIFICACIONES

GRÁFICO 2.29

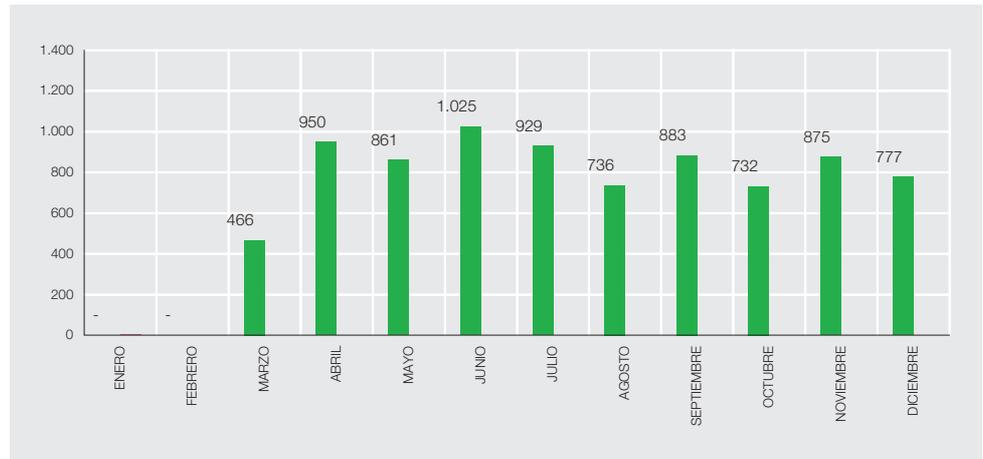


(25,50%), operaciones pasivas (19,77%) y temática varia (18,05%), porcentajes que van en sintonía con los de las materias objeto de reclamación.

Finalmente, el gráfico 2.31 muestra las materias objeto de consulta. Se recibieron 3.212 consultas referidas al análisis de operaciones y actuaciones bancarias sobre cuestiones concretas, el 39% del total. Las consultas relativas a los requisitos para presentar una reclamación fueron 2.704, el 32,84%.

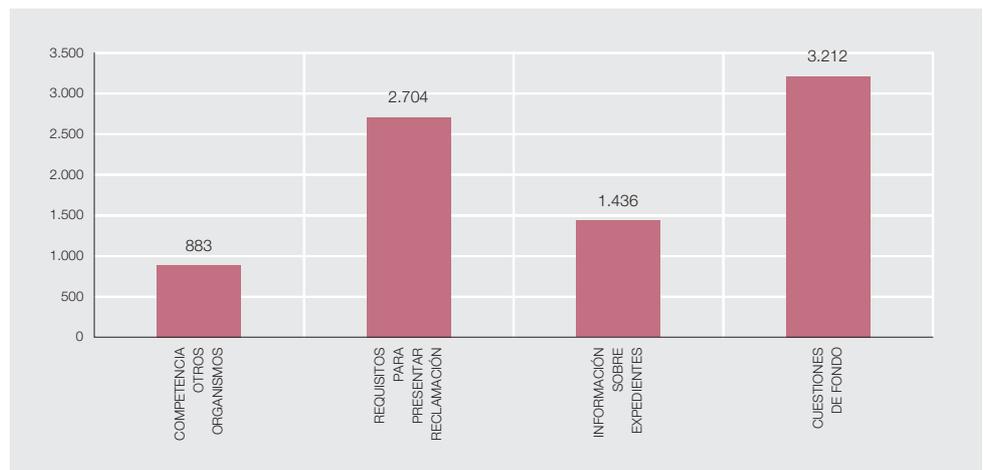
En los diez meses computados, el de mayor actividad fue junio, con 1.025 consultas; y el de menor número de consultas, marzo, con 466 (gráfico 2.30), precisamente debido a la reciente implantación del *Call center*.

El incremento de la cultura financiera de los ciudadanos y el mayor grado de inquietud por obtener una información correcta sobre el funcionamiento de los productos y servicios financieros se refleja tanto en el ascenso experimentado en el número de consultas realizadas



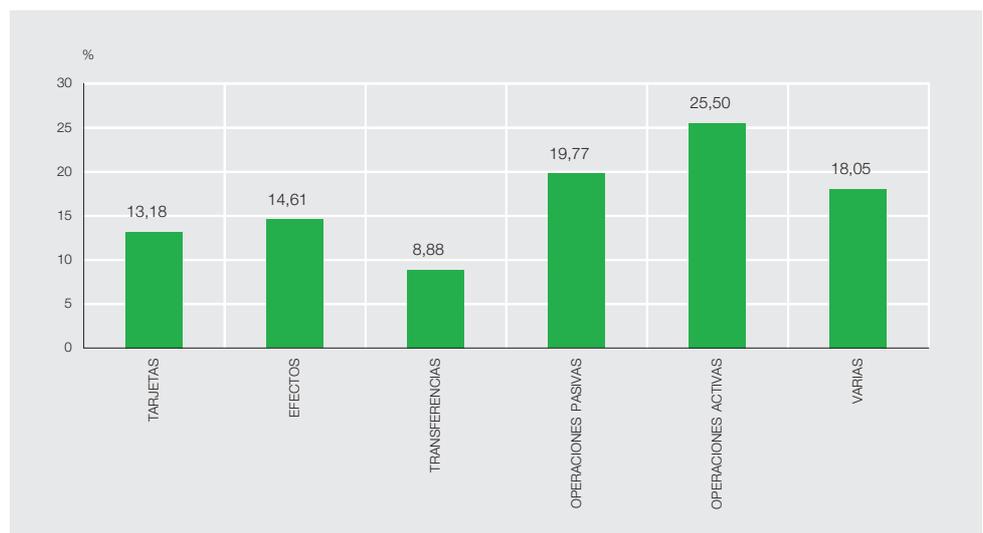
CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA

GRÁFICO 2.31



MATERIAS OBJETO DE CONSULTA

GRÁFICO 2.32



como en la profundidad de las mismas. Ambos aspectos inciden en la reducción del número de escritos de reclamación presentados que carecen de fundamentos suficientes para la emisión de un informe sobre el fondo de la cuestión reclamada. Al acceder a mayor información, los usuarios de servicios financieros solo presentan un escrito cuando comprueban que su problemática puede ser objeto de queja o reclamación ante los servicios de atención al cliente de las entidades y, en su caso, ante el Banco de España.

Continuando con esta tendencia, en el primer semestre del año 2006 (datos disponibles por cerrarse esta Memoria con posterioridad al 30 de junio de 2006) las consultas telefónicas recibidas han sido 6.308.

También se pueden presentar consultas por vía telemática (ConsutasdeReclamaciones@bde.es) y postal (Servicio de Reclamaciones, Alcalá, 48, 28014 Madrid), cuyo tratamiento está incluido en el análisis efectuado de las reclamaciones.







### 3 Información web

En el año 2005 se ha realizado un redimensionamiento de la página del Servicio de Reclamaciones (<http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>), dentro del sitio web del Banco de España.

Se ha modernizado su estructura, dotándola de contenidos más dinámicos, que permite al público acceder de una forma más ágil tanto a los procedimientos para reclamar como a las opiniones del Servicio sobre diversos temas.

Periódicamente se incorpora información sobre la evolución de las reclamaciones tramitadas y sobre diversas materias que, por su actualidad, pudieran ser de interés para los usuarios de los servicios financieros.

En primer lugar, se ofrece una información general sobre el Servicio de Reclamaciones, sobre sus funciones y su funcionamiento. Se hace referencia a quiénes pueden reclamar, a quiénes pueden ser objeto de reclamación y los motivos que pueden dar lugar a la presentación de una reclamación. Se definen las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y las buenas prácticas y usos bancarios, y los supuestos en los que la competencia corresponde a otras instancias. En el apartado correspondiente a los enlaces de interés, se puede acceder directamente a las páginas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y de la Agencia Española de Protección de Datos, explicando las operaciones contratadas con las entidades de crédito que son competencia de los citados organismos.

También se hace referencia a los requisitos necesarios para poder presentar una reclamación, las distintas fases del procedimiento y la conclusión y efectos de los informes emitidos. Se indica el trámite previo que es necesario promover, incluyendo un enlace directo a las direcciones de los servicios de atención al cliente y de los defensores del cliente de las entidades, la forma y lugar de presentación, la documentación necesaria y un acceso al formulario para plantear la reclamación, queja o consulta.

En la información estadística se recoge una serie de cuadros y gráficos explicativos de la actividad del Servicio de Reclamaciones, comparándola con períodos anteriores. Se detallan las entidades que han sido objeto de reclamación, el número de llamadas telefónicas, la naturaleza de la entidad contra la que se dirigen los expedientes, las materias objeto de reclamación o consulta y el tipo de resolución de los informes.

Existe un buzón de sugerencias, para conocer la opinión de los consumidores e intentar mejorar y ampliar el servicio que se presta de acuerdo con sus manifestaciones, y otro de consultas, para resolver por vía telemática, en breve plazo de tiempo, las dudas que surjan en las relaciones entre los usuarios de los servicios financieros y las distintas entidades sometidas a supervisión del Banco de España.

En las reclamaciones más habituales se desglosan los casos que se han presentado con mayor frecuencia y el criterio que el Servicio mantiene al respecto. En esta sección se van modificando los apartados, dependiendo de la mayor relevancia de los temas, excluyendo aquellos que pierden vigencia e incorporando otros nuevos que surgen por el devenir de la actividad financiera.

En otro de los epígrafes se trata de resolver, de forma clara y concisa, las preguntas que a través principalmente del *Call center* plantean los particulares, con el objetivo de formarles en la práctica bancaria y darles a conocer sus derechos y obligaciones. Mensualmente se realizan estadísticas de las llamadas recibidas y se valora la posibilidad de incluir alguna otra cuestión relacionada con las incidencias que se hayan recibido de manera reiterada.

Se incluye un acceso a las publicaciones realizadas por el Servicio de Reclamaciones; en concreto, a todas las Memorias publicadas desde el año 1999 y a la Normativa sobre Transparencia de Operaciones y Protección de la Clientela.

Mediante las calculadoras —crédito al consumo y rentabilidad de las imposiciones a plazo fijo—, los interesados pueden obtener de forma sencilla la TAE y los intereses de las operaciones citadas, introduciendo una serie de datos básicos.

Recientemente se ha implementado el epígrafe correspondiente a los criterios del Servicio de Reclamaciones, que consiste en una casuística detallada de las resoluciones adoptadas en los informes del Servicio.

Se han dividido por grupos, intentando reflejar aquellas cuestiones que más inquietud generan entre los reclamantes; por esta razón, se han resaltado las comisiones e intereses como partes independientes, al ser las que tradicionalmente suponen un mayor número de consultas y reclamaciones. Además de las operaciones típicas —préstamos hipotecarios, depósitos, tarjetas, efectos o transferencias—, se incluyen otras, como créditos al consumo, banca electrónica o herencias, dada la relevancia que están experimentando últimamente.

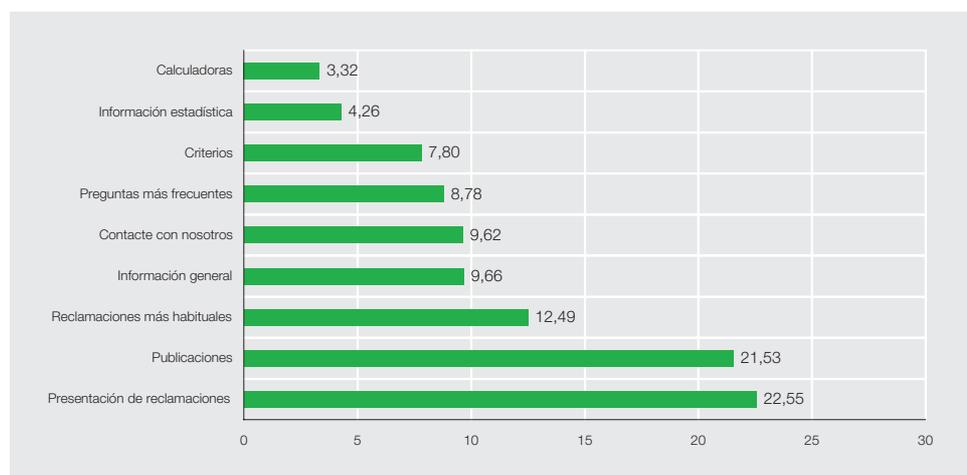
En definitiva, el objetivo es divulgar entre las partes que intervienen en los mercados financieros —clientes y entidades de crédito— las actuaciones que el Servicio de Reclamaciones considera como buenas prácticas y usos financieros.

Las alertas intentan trasladar situaciones puntuales —cheques de extranjero falsos, transferencias falsas recibidas de países extranjeros o fraudes realizados a través de Internet— que ocasionan alarma social, con el fin de evitar consecuencias económicas que puedan perjudicar los intereses de los consumidores, incitándoles a adoptar las medidas cautelares necesarias al efecto.

Al realizar un estudio comparado de las estadísticas sobre el número total de usuarios que han consultado la página web del Servicio de Reclamaciones a lo largo del año pasado y del primer trimestre del año 2006, se observa un incremento sustancial en el número de accesos a la página web del Servicio (produciéndose un aumento porcentual del 119,12% entre enero del año 2005 y el mismo mes del año 2006). Este incremento todavía es mayor (360,18%) si comparamos exclusivamente los accesos a la página índice del Servicio de Reclamaciones en las mismas fechas —excluyendo las descargas de las Memorias—. Existe una evolución constante, que aumenta significativamente a partir del mes de octubre de 2005, momento en el cual se inicia la nueva configuración.

En cuanto a las consultas de las publicaciones —Memoria y Normativa—, no se producen grandes variaciones a lo largo del tiempo.

El gráfico 3.1 nos permite comentar aquellos epígrafes que más interés despiertan entre los usuarios, destacando la Presentación de reclamaciones con un 22,55% y el relativo a Publicaciones con un 21,53% del total. Hay que señalar, no obstante, que algunos de los aparta-



dos, como criterios, alertas y enlaces de interés se han incluido a lo largo de los meses de abril y mayo de 2006, no teniendo datos estadísticos sobre su aceptación.

En el epígrafe de Publicaciones, el fichero más consultado, lógicamente, es la Memoria del año 2004, última publicada hasta este momento, seguida muy de cerca por el libro de Normativa sobre Transparencia de Operaciones y Protección de la Clientela.

En la Presentación de reclamaciones destaca sobre el resto el acceso a los requisitos para presentar una reclamación; en concreto, el relacionado con el trámite previo, lo que reafirma nuestra opinión, puesta de manifiesto en otros capítulos de esta Memoria, respecto a la labor realizada por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las entidades, que solucionan gran parte de las reclamaciones presentadas por sus clientes.

Curiosamente, dentro de las Reclamaciones más habituales, los productos con un mayor número de entradas no coinciden con las materias objeto de reclamación y que han sido comentadas en el anterior capítulo, concretamente en su punto 2.4. En primer lugar aparecen las operaciones activas, pero la problemática sobre tarjetas es más consultada que las operaciones pasivas. Los más visitados son los préstamos hipotecarios —comisiones e intereses, fundamentalmente—, seguidos de tarjetas, depósitos y efectos y el apartado referido a otras cuestiones, sobre todo el punto que se refiere a la disconformidad con el trato recibido.

Dentro de Información general, los internautas se interesan principalmente por los motivos que pueden ser objeto de reclamación, por las entidades contra las que se puede reclamar y por la finalidad y funciones del Servicio, en este orden.

Las cuestiones que se plantean con mayor frecuencia ante el Servicio, y que están recogidas en el apartado de Preguntas más frecuentes, son: ¿cómo se debe presentar una reclamación?, ¿se pueden hacer consultas en el Servicio de Reclamaciones? y ¿cuánto tiempo se tarda en resolver una reclamación?

En el apartado denominado Criterios se establecen, de manera genérica, los principios que, en opinión del Servicio de Reclamaciones, constituyen las buenas prácticas y usos financieros, y que vienen recogidos en nuestros informes. Los temas más consultados hacen referencia a banca electrónica, comisiones, préstamos hipotecarios y herencias, fundamentalmente.

Por último, cabe señalar que durante el mes de mayo de 2006, último dato disponible, el número total de accesos a páginas y ficheros del Servicio de Reclamaciones asciende a 47.914, lo que supone un promedio de accesos diarios de 1.546.

#### 4 SECTOR EXTERIOR



## 4 Sector exterior

España es miembro fundador de la red FIN-NET, red para la solución extrajudicial de litigios transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros.

Antes de describir las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio de Reclamaciones dentro de FIN-NET, es necesario informar sobre el carácter y objetivos de esta red, pues la libertad en la comercialización de operaciones financieras y la facilidad de desplazamiento de los ciudadanos dentro del Espacio Económico Europeo hacen previsible un importante desarrollo de la función que puede llevarse a cabo en esta área.

La red FIN-NET surge auspiciada por la Comisión Europea, siguiendo la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo, de la Comisión Europea, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, con el objetivo de facilitar el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de conflictos financieros transfronterizos.

Permite al consumidor ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial en el país en que se encuentre —*sistema más cercano*—, aun en caso de que la denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera.

Este mecanismo permite conocer cuál es el sistema de denuncia que le interesa al consumidor y le ofrece la información necesaria sobre el procedimiento que aplica el organismo que se encargará de la resolución de su conflicto.

En la actualidad, la red esta integrada por 50 organismos, si bien hay que advertir de que tanto la naturaleza jurídica de los miembros como su objeto son muy heterogéneos, atendiendo asuntos financieros (valores y seguros), además de operaciones bancarias.

### 4.1 Actuaciones

Durante el año 2005, el Servicio de Reclamaciones ha participado activamente en las reuniones del grupo de trabajo creado en el seno de FIN-NET, con el objetivo de evaluar la actuación llevada a cabo hasta el momento y establecer las bases de la estrategia para el futuro.

Las consideraciones y conclusiones alcanzadas en el grupo de trabajo fueron aprobadas por el resto de los miembros en reunión plenaria y se concretaron en recomendaciones sobre diversos aspectos organizativos, pero, fundamentalmente, se concluyó que FIN-NET debería resultar más accesible y tener mayor difusión para que sea conocida por los consumidores, potenciales beneficiarios de los servicios que presta.

Para llevar a cabo los objetivos propuestos, se está constituyendo un Comité de Dirección, en el que se integrará el Servicio de Reclamaciones, por considerar que tanto su larga experiencia como la particular situación de nuestro país nos permiten tener un visión amplia y fundamentada en la resolución de los conflictos financieros.

Las normas de calidad recogidas en la Recomendación aplicable a los órganos responsables de resolución miembros de FIN-NET se concretan en los siguientes principios:

1 *Independencia*: Del órgano responsable de la toma de la decisión, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.

2 *Transparencia:* El sistema adoptará las medidas necesarias para garantizar que el consumidor disponga de toda la información necesaria sobre el procedimiento y que los resultados sean evaluables objetivamente.

Entre otras medidas, puede citarse la comunicación por escrito, o en cualquier otra forma apropiada, a cualquier persona que lo solicite, de la siguiente información:

- Una descripción precisa de los tipos de litigios que pueden someterse al órgano.
- Los límites que puedan existir en relación con la cobertura territorial.
- Las normas relativas a la consulta del órgano, incluidas, en su caso, las gestiones previas impuestas al consumidor, así como otras normas de procedimiento.
- El posible coste del procedimiento para las partes.
- El valor jurídico de la decisión, precisando claramente si es o no de carácter obligatorio para el profesional o para las dos partes.

3 *Contradicción:* El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte.

4 *Eficacia:* Agilidad y tratamiento fundamentado en la resolución de los conflictos.

El cuadro 4.1 ofrece una comparativa entre los órganos de resolución extrajudicial de conflictos, referidos exclusivamente a los bancarios, integrados en FIN-NET.

	SISTEMA	ENTIDADES DEL SISTEMA	SERVICIOS CUBIERTOS	NATURALEZA DEL SISTEMA	LÍMITES DEL IMPORTE	NATURALEZA DE LA DECISIÓN	GASTOS (PARA EL RECLAMANTE)
AUSTRIA	Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft	Todas las entidades de crédito asociadas	Particularmente, transferencias y reglamento de pagos transfronterizos	Privado, voluntario	No	Vinculante si la decisión es menor de 4.000 €	Gratuito
	Der Ombudsmann der privaten Banken (Defensor del cliente de la banca privada)	Bancos comerciales e hipotecarios miembros de la Unión Federal de Bancos	Todos los productos	Privado, voluntario	No	Vinculante para el banco, siempre que no supere un límite	Gratuito
	Schlichtungsstelle Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (Unión federal de bancos públicos)	Bancos asociados	Todos los productos	Voluntario	No	No es vinculante	Gratuito
ALEMANIA	Ombudsmann der Privaten Bausparkassen (Cajas de ahorros privadas para la construcción)	Cajas de ahorros y organismos de crédito hipotecario/ sociedades de crédito a la vivienda	Todos los productos	Privado, voluntario	No	Vinculante para el banco, siempre que no supere un límite	Gratuito
	Ombudsmann der Deutschen Genossenschaftlichen Bankengruppe (BVR) (Bancos cooperativos alemanes)	Bancos cooperativos adheridos miembros de la federación de bancos cooperativos alemanes	Todos los productos	Privado, voluntario	No	No es vinculante	Gratuito
	Deutsche Bundesbank - Schlichtungsstelle	Todas las que no participen en algún otro procedimiento de conciliación	Transferencias y uso fraudulento de tarjetas	Público	No	No es vinculante	Gratuito
BÉLGICA	Ombudsman BVB (Servicio de mediación para el sector financiero)	Bancos/organismos de crédito hipotecario/ sociedades de crédito a la vivienda	Todos los productos	Privado, voluntario	No	No es vinculante	Gratuito
	Service de Médiation auprès de la Poste	La Poste	Todos los productos	Público	No	No es vinculante	Gratuito
DINAMARCA	Pengeinstitutankenaevnet (Bankers Complaint Board)	Bancos y cajas de ahorros	Todos los productos	Privado, obligatorio	No	Vinculante para el banco, si no se opone en un plazo	Tarifa fija. Se devuelve si la decisión es favorable al reclamante
	Realkreditankenævnet	Organismos de crédito hipotecario y Sociedades de crédito a la vivienda	Hipotecas	Privado, obligatorio	NO	No es vinculante	Tarifa fija. Se devuelve si la decisión es favorable al reclamante
FINLANDIA	Consumer Complaint Board (Oficina de reclamación de consumidores)	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Público, obligatorio	NO	No es vinculante	Gratuito

	SISTEMA	ENTIDADES DEL SISTEMA	SERVICIOS CUBIERTOS	NATURALEZA DEL SISTEMA	LÍMITES DEL IMPORTE	NATURALEZA DE LA DECISIÓN	GASTOS (PARA EL RECLAMANTE)
FRANCIA	Le Médiateur de l'ASF (Asociación francesa de entidades financieras)	Todas las entidades financieras asociadas	Todos los productos con particulares. No cubren financiación a profesionales	Privado, voluntario	No	No es vinculante	Gratuito
GRAN BRETAÑA	Financial Ombudsman Service	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Público, obligatorio	>150.000,00 €	Vinculante para la entidad	Gratuito
GRECIA	Hellenic Banking Ombudsman	Bancos/organismos y agentes de crédito hipotecario/ sociedades de crédito a la vivienda	Todos los productos	Privado, voluntario	No	No es vinculante	Gratuito
HOLANDA	Geschillencommissie Bankzaken	Todas las entidades que pertenezcan a la Asociación de Banca	Todos los productos, excepto opciones y futuros financieros	Privado, obligatorio	5.000 €	Vinculante para las partes	4 €
IRLANDA	The ombudsman for Credit Institutions	Todas las entidades de crédito asociadas	Todos los productos	Privado, voluntario	No	Vinculante para la entidad	Gratuito
ISLANDIA	Banking and Securities Complaints Committee	Entidades financieras inscritas en asociaciones	Todos los productos de asociadas y transacciones transfronterizas	Mixto, privado y público	No	Vinculante para la entidad	Tarifa. Se devuelve si la decisión es favorable al reclamante
ITALIA	Ombudsman Bancario	Casi la totalidad de entidades de crédito	Todos los productos	Privado, voluntario	5.165 €	Vinculante para la entidad	Gratuito
LUXEMBURGO	Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) (Comisión de control del sector financiero)	Todas las entidades financieras supervisadas	Todos los productos	Público, obligatorio	No	No es vinculante	Gratuito
NORUEGA	The Norwegian Banking Complaints Board	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Privado, obligatorio	No	No es vinculante	Gratuito
PORTUGAL	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Todas las entidades asociadas	Algunos productos excluidos	Privado, voluntario	5.000 €	Vinculante para las partes	Gratuito, pero sufragan los peritajes que se precisen
SUECIA	Allmänna Reklamationsnämnden (Servicio Nacional de Reclamaciones de Consumidores)	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Público, obligatorio	Mínimo >137,00 €	No es vinculante	Gratuito
REPÚBLICA CHECA	Financial Ombudsman	Bancos y sociedades hipotecarias que realicen transferencias y emisores de medios de pago electrónicos	Transferencias, conflictos entre emisores y usuarios de medios de pago, pagos transfronterizos	Público, obligatorio	<50.000,00 €	Vinculante para las partes	Gratuito

	SISTEMA	ENTIDADES DEL SISTEMA	SERVICIOS CUBIERTOS	NATURALEZA DEL SISTEMA	LÍMITES DEL IMPORTE	NATURALEZA DE LA DECISIÓN	GASTOS (PARA EL RECLAMANTE)
POLONIA	Bank Ombudsman	Bancos miembros de la asociación polaca de bancos y otros bancos no asociados, en determinadas circunstancias	Todos, excepto créditos subsidiados	Privado, voluntario	>2.000,00 €	Vinculante para el Banco	12,5 € o 5,00 €, dependiendo del importe de la reclamación. Si resultata favorable, se devuelve
LITUANIA	National Consumer Rights Protection Board	Todas las entidades financieras	Todos los productos	Público, obligatorio	No	Vinculante para el Banco	Gratuito



## 5 INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE



## Grupo I Operaciones activas

### Comisiones y gastos

FALTA DE TRANSPARENCIA  
EN EL COBRO DE COMISIONES  
O GASTOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.º 4029/04, 4063/04, 473/05, 1958/05 y 2774/05.  
BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.º 2202/05 y 2457/05.  
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 3038/05.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamaciones n.º 3860/04 y 303/05.  
BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.º 4463/04 y 946/05.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA. — Reclamación n.º 1072/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 3050/05.  
CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 2571/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 3983/05.  
CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamación n.º 2542/05.  
BANCO PASTOR, SA. — Reclamación n.º 2646/05.  
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 4437/04.

Es evidente que las buenas prácticas bancarias y la transparencia que deben presidir las relaciones entidad-cliente exigen que, incluso en los supuestos en que esté plenamente justificada la existencia de un gasto y que el mismo, en principio, haya de ser soportado por el cliente, las entidades de crédito informen adecuadamente de esta circunstancia, procurando que, en todo caso, y aun tratándose de costes aproximados, las previsiones sean ajustadas a la realidad.

Siendo la concesión de préstamos hipotecarios una operación habitual de las entidades de crédito, y siendo éstas profesionales de esa actividad, deben ofrecer una información considerablemente ajustada a la efectividad de los costes y gastos inherentes a estas operaciones, a fin de que los clientes, y previamente a la contratación, conozcan con razonable aproximación la totalidad de cargas que deben asumir.

El Servicio estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4029/04, al no comunicar a su cliente, con carácter previo, el importe que le iba a resultar de aplicación en concepto de comisión de renovación de una línea de descuento, dándose la circunstancia de que la entidad no acreditó que existiera pacto sobre la comisión que pretendía repercutir a su cliente, y que, además, nunca había repercutido a su cliente cantidad alguna por dicho concepto. En el supuesto de que para dicha comisión no estuviera pactada cantidad en el contrato, o estándolo no se hubiera cobrado con anterioridad, las buenas prácticas y usos bancarios requerían que la entidad, con carácter previo a su aplicación, comunicara a su cliente el importe que le iba a resultar de aplicación, con el objeto de que este lo conociera y decidiera libremente si aceptaba, o no, dicho coste, posibilitándole, caso de no resultar de su interés, la resolución del contrato.

Barclays Bank, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 2457/05, al no acreditar haber informado a su cliente acerca de la existencia y del importe de la comisión por preparación de la documentación necesaria para la cancelación notarial de hipoteca, cuando la interesada solicitó de la entidad el otorgamiento de la carta de pago de sus préstamos hipotecarios.

Asimismo, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a los deberes de información que exigen las buenas prácticas bancarias, pues pudo inducir al re-

clamante a confusión sobre las condiciones reales aplicables al conjunto del préstamo que solicitaba, al informarle durante la negociación de los contratos de préstamo sobre la exención del cobro de comisiones por mantenimiento de cuenta y de tarjetas de crédito, que finalmente no fue aplicada, sin justificar ni aclarar el motivo de la emisión de dicho documento (expediente n.º 1958/05).

Caja de Ahorros del Mediterráneo se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 303/05, al no informar adecuadamente a su cliente en relación con los gastos totales derivados de una operación de préstamo hipotecario, pues, aunque pudiera estar justificado el que los gastos suplementarios producidos en la formalización del préstamo sean responsabilidad del reclamante, y que los mismos efectivamente se habían producido, la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, ya que una conducta profesional y diligente de la entidad hubiera exigido un perfecto conocimiento y una información correcta a su cliente sobre los gastos de la operación y, además, la entidad debería haber advertido a su cliente —con una antelación razonable— de los adeudos que se iban a producir, teniendo en cuenta la importante cuantía de la cantidad que se iba a facturar y la diferencia con lo presupuestado.

Al no haber acreditado documentalmente que informara a su cliente de los gastos aproximados que la operación solicitada comportaría, pidiendo a este la correspondiente provisión de fondos, así como al no recabar la autorización del mismo para adeudar en cuenta el importe de la provisión, el Servicio consideró, en el expediente n.º 473/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios.

En el expediente n.º 946/05, el Servicio consideró que Bankinter, SA, no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios, al no justificar la desviación tan importante que se produjo respecto de los gastos estimados, que conllevaría ampliar el principal del préstamo hipotecario y convertirlo en un préstamo multidivisa.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 4463/04, el Servicio entendió que Bankinter, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no reconocer como válidos los acuerdos que su cliente reclamaba como pactados, sin acreditar que estos fueran voluntaria y posteriormente modificados. Existía una discrepancia entre, por un lado, la oferta vinculante —no reconocida como tal por el banco— entregada al cliente y el fax enviado por la entidad al notario autorizante de la escritura de préstamo (que indicaban que no se cobraría comisión por la subrogación de otra entidad en la posición acreedora del préstamo) y, por otro, la escritura del préstamo (que señalaba que esta comisión sería del 1%). La información facilitada al cliente —tenga o no la consideración de oferta vinculante—, corroborada posteriormente por la entidad mediante fax enviado al notario autorizante de la escritura con antelación a su firma, tenía como finalidad mejorar la transparencia informativa con su cliente, recogiendo por escrito los resultados de un acuerdo entre las partes, por lo que, al mantener el reclamante que estos no fueron posteriormente modificados y no haber sido acreditado lo contrario, el Servicio consideró que estos acuerdos y no otros son los que debían vincular a las partes.

En el expediente n.º 4063/04, Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al adeudar en la cuenta de su cliente los gastos e impuestos derivados de la gestión y formalización de un préstamo hipotecario suscrito, sin haber estimado previamente este importe y sin habérselo comunicado a su cliente con antelación.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1072/05, al omitir, en un certifi-

cado destinado a informar a los futuros prestatarios, diversos aspectos sobre las condiciones aplicables tanto al tipo de interés de un préstamo hipotecario como a las comisiones de subrogación y amortización.

Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 2774/05, al no comunicar al reclamante, con antelación suficiente, los cargos que se iban a asentar en su cuenta, como consecuencia de un error en la estimación del importe que se había de provisionar.

El Servicio consideró que Caja España de Inversiones, C A y M P, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no adoptar las medidas oportunas para intentar solucionar el problema planteado —hacer constar un importe del aval superior al informado por el cliente—, ya sea como consecuencia de un error material, o por la falta de información adecuada al calcular los gastos necesarios del afianzamiento de la subrogación (expediente n.º 3050/05).

Caja de Ahorros de Salamanca y Soria se apartó de las buenas prácticas bancarias al haber informado a su cliente de que se cobraría una comisión del 0,5% en caso de subrogación, mientras que en la escritura del préstamo en el que se subrogó se señalaba que esta comisión sería del 1%; la entidad es responsable de que el documento informativo que emitió contuviera información veraz, ya que, si en última instancia tiene la potestad de admitir la subrogación del deudor hipotecario, es ella la primera interesada en que sus clientes conozcan las condiciones en las que contratan, a fin de evitar, entre otras incidencias, situaciones de asimetría informativa como la que ahora nos ocupa (expediente n.º 2571/05).

Caja de Ahorros y M P de Madrid se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente a su cliente en relación con los gastos totales derivados de una operación de préstamo hipotecario (expediente n.º 3983/05). Es evidente que, siendo la concesión de préstamos hipotecarios una operación habitual de la entidad y esta una profesional de la actividad, debe ofrecer una información ajustada a la efectividad de los costes y gastos inherentes a estas operaciones, a fin de que los clientes, previamente a la contratación, conozcan con razonable aproximación la totalidad de las cargas que deben asumir.

Caja de Ahorros de Asturias, en el expediente n.º 3038/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente a su cliente de los gastos derivados de la cancelación de tres préstamos hipotecarios; la entidad no acreditó que informase a su cliente, con carácter previo a la realización de la operación, ni de la comisión que se iba a devengar por las gestiones encomendadas, ni de la intervención de un tercero en las mismas, ni tampoco de los gastos que le iban a ser repercutidos, añadiéndose la circunstancia de que efectuó una retención por provisión de fondos muy superior al importe finalmente adeudado.

El Servicio consideró que Barclays Bank, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al calcular a su cliente, para atender los gastos de subrogación de tres préstamos hipotecarios, una provisión de fondos incorrecta, lo que supuso en la liquidación definitiva un incremento porcentual muy importante (expediente n.º 2202/05).

Caja de Ahorros del Mediterráneo no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 3860/04, al no disponer de un documento, firmado por su cliente, en el que figuraran los distintos conceptos e importes incluidos en la cancelación de la deuda.

El Servicio entendió que Caja de Ahorros de Galicia y Banco Pastor, SA, actuaron en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al facilitar a sus clientes una información errónea

con relación a los gastos que se iban a producir en una operación de concesión de préstamo hipotecario (expedientes n.º 2542/05 y n.º 2646/05).

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 4437/04, el Servicio consideró que C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) se apartó de las buenas prácticas bancarias al redactar confusamente las cláusulas de un contrato de préstamo relativas a la comisión por cancelación anticipada.

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

*Entidades:* CAJA RURAL DE TOLEDO, SCC. — Reclamación n.º 2092/05.  
BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 4337/04.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 2965/04 y 122/05.

En el expediente n.º 2092/05, Caja Rural de Toledo, SCC, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al cobrar por los gastos de correo, cuando no constaba con claridad en la correspondiente escritura si los gastos de correo debían sufragarlos una u otra parte.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 4337/04, que Banco Guipuzcoano, SA, no actuó de acuerdo con las exigencias de transparencia informativa que exigen los usos y buenas prácticas bancarias, al cobrar unos gastos de correo y una comisión de estudio sin figurar expresamente en los documentos contractuales suscritos, y sin que constara la comunicación previa al cliente de que, a partir de una fecha, le serían de aplicación los gastos y comisiones reclamados.

Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 122/05, al adeudar en la cuenta del reclamante el importe correspondiente a una comisión por subrogación que no estaba pactada, resultando dicho adeudo, en consecuencia, improcedente, tanto en concepto de comisión por subrogación como por comisión de modificación de condiciones o garantías.

En el expediente n.º 2965/04, Banco Santander Central Hispano, SA, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al no aplicar, en las liquidaciones reclamadas, las comisiones pactadas en el acuerdo de novación suscrito que modificaba las comisiones bancarias del convenio de crédito firmado entre las partes.

FALTA DE TRANSPARENCIA  
EN EL COBRO DE TASACIONES

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 134/05.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 205/05.  
BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 596/05 y 2799/05.  
BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 976/05, 2118/05 y 4974/04.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 4303/04  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamación n.º 151/05.

Sin perjuicio de considerar la tasación de inmuebles como una práctica bancaria habitual con la que las entidades pretenden obtener seguridad en sus operaciones crediticias, el Servicio entiende que la transparencia que debe presidir la contratación bancaria exige, no solo que el cliente sea informado de la necesidad de efectuar la tasación del inmueble, sino que el cargo en cuenta de dichos gastos debe hallarse previamente autorizado por el cliente peticionario del préstamo, como procede, en principio, para cualquier otro tipo de adeudo en cuenta.

En el expediente n.º 134/05, Caja de Ahorros de Asturias quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no informar a su cliente, con carácter previo, de la necesidad de realizar la tasación de la finca que se iba a hipotecar y de los gastos aproximados que dicha tasación

comportarían y que habrían de ser asumidos por él, con independencia del buen fin de la operación, a fin de que este decidiera libremente si deseaba continuar con la solicitud de préstamo hipotecario.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 205/05, al no acreditar haber recabado de su cliente la preceptiva autorización para efectuar y posteriormente cargar los gastos de tasación de la vivienda.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 596/05, que Bankinter, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al cargar los gastos que se derivaron de la tasación de un inmueble, no ajustándose a las condiciones ofrecidas inicialmente.

Barclays Bank, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no acreditar el consentimiento previo de su cliente para asumir los gastos de una tasación, pues las entidades han de informar a su clientela de la realización de la tasación cuando esta sea necesaria, así como de que los gastos que se generen —en su caso, y si así se pacta— van a correr a cargo del cliente (expedientes n.ºs 4974/04, 2118/05 y 976/05).

En el expediente n.º 4303/04, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar a su cliente los gastos de tasación controvertidos, sin justificar la existencia de una autorización previa del mismo en este sentido.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 151/05, el Servicio entendió que Caja de Ahorros y Monte de P. de Navarra se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al cargar a su cliente unos gastos de tasación relativos a un préstamo hipotecario, sin que existieran instrucciones ni órdenes del mismo.

Bankinter, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al obligar al reclamante a asumir unos gastos —tasación y verificación registral— que, desde el principio, sabía inútil de cara a obtener el préstamo solicitado, por cuanto que, debido a su condición de no residente, limitaba el importe del préstamo por debajo de lo solicitado por el cliente (expediente n.º 2799/05).

COBRO DE COMISIONES  
O GASTOS INDEBIDOS  
POR DIVERSOS MOTIVOS

*Entidades* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 368/05 y 1771/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 4192/04.  
BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 3499/04.  
BANCO GUIPUZCOANO, SA. —Reclamación n.º 2474/05.  
CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. —Reclamación n.º 1957/04.  
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. —Reclamación n.º 4559/04.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 1771/05, quebrantó las exigencias que demandan las buenas prácticas bancarias al percibir una comisión por la emisión de un certificado de deuda con motivo de una subrogación hipotecaria, que su cliente no había solicitado ni aceptado, y cuya emisión venía dada en cumplimiento de una obligación que estaba prevista legalmente.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4192/04, cuando, al percatarse de la existencia de un error en las condiciones del préstamo contratado, que el Servicio no consideró esencial, quiso imponer el coste total de su corrección al reclamante.

En el expediente n.º 368/05, Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente una comisión por emisión de un certificado de cancelación económica de su préstamo, cuyo concepto no correspondía con la operación realmente realizada.

Banco de Sabadell, SA, y Caja Insular de Ahorros de Canarias, en los expedientes n.º 3499/04 y n.º 1957/04, respectivamente, se apartaron de las buenas prácticas bancarias al adeudar una comisión por el importe excedido de un crédito, una vez vencido este. 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, sin que quepa en esta situación comisión por excedidos no producidos.

Banco Guipuzcoano, SA, actuó, en el expediente n.º 2474/05, en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al aplicar una comisión de reclamación de impagados sin justificar las gestiones realizadas, y al actuar sin tener en consideración los legítimos intereses de su cliente.

En el expediente n.º 4559/04, Banco Popular Español, SA, actuó en contra de la normativa en materia de transparencia y se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios, al reclamar una comisión de cancelación que no estaba recogida en la oferta vinculante emitida por el banco.

### **Falta de diligencia**

COMISIÓN REITERADA  
DE ERRORES DE DIVERSA ÍNDOLE  
Y RETRASO EN CORREGIRLOS

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 2728/04, 546/05, 1753/05, 3052/05 y 4674/04.*

*UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA. — Reclamación n.º 4674/04.*

*BANCO PASTOR, SA. — Reclamación n.º 4981/04.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4680/04, 24/05, 50/05, 293/05 y 2361/05.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 4430/04.*

*BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 3364/04.*

*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 3670/04.*

*DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 4062/04.*

Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 3052/05, al persistir en el adeudo en cuenta de una comisión de apertura correspondiente a la novación del préstamo hipotecario, pese a que su menor cuantía estaba expresamente recogida en los correspondientes documentos contractuales.

En el expediente n.º 4674/04, el Servicio consideró que tanto el Banco Santander Central Hispano como Unión de Créditos Inmobiliarios se habían apartado de las buenas prácticas bancarias, al no solucionar la incidencia planteada por su cliente respecto al adeudo anticipado de los recibos de préstamo hipotecario.

En relación con los hechos que motivaron la reclamación n.º 4981/04, el Servicio consideró que Banco Pastor, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la información y gestión de cobro de una deuda procedente del desfase en los días de pago de las cuotas de un préstamo, máxime teniendo en cuenta que, desde el inicio de la operación — 1990 —, se venían produciendo los desfases mencionados, con el consiguiente devengo de los intereses de demora, sin que se acreditara por la entidad la realización de requerimiento de pago alguno hasta que la deuda alcanzó cierto importe, una vez transcurridos 14 años desde el inicio de la irregular situación.

Banco Español de Crédito, SA, quebrantó las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 24/05 al no solucionar diligentemente el error cometido en la liquidación del préstamo contratado con los reclamantes, pues no era admisible que, tras aceptar que ha cometido un error en su actuación, las correcciones que realiza posteriormente para subsanarlo estén plagadas de fallos, sobre todo teniendo en cuenta que la solución que aplicó —retrocesión de la amortización anticipada realizada por el cliente para aplicar su importe a la liquidación de las cuotas pendientes— no estaba prevista en el contrato, ni había sido acordada con los prestatarios.

Igualmente, Banco Español de Crédito, SA, quebrantó las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 50/05, al reliquidar el préstamo de su cliente no teniendo en cuenta las conclusiones que con anterioridad y por los mismos motivos el Servicio le había comunicado, y al no haber solucionado diligentemente los errores informáticos detectados en aquel momento y que motivaron este nuevo expediente.

En el expediente n.º 293/05, Banco Español de Crédito, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la información y gestión de cobro de una deuda vencida de su cliente, debido al escaso grado de diligencia que el banco había mostrado a la hora de llevar a cabo los requerimientos necesarios para ver satisfechas las cantidades que consideraba exigibles, y al no acreditar que, a pesar del largo período de tiempo transcurrido desde los primeros impagos —1992—, se hubiera informado al reclamante del importe detallado de la deuda pendiente, ni que se realizara requerimiento de pago o intento de cobro de aquellas sumas, ni siquiera una vez que en 2004 el interesado requirió información al banco.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 546/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no actuar con la diligencia profesional que era exigible, pues de su actuación se desprendería una falta de diligencia en el mantenimiento de unas relaciones adecuadas con su cliente, que en reiteradas ocasiones se había dirigido a la entidad, tanto verbalmente como por escrito, para solicitar aclaración a la problemática planteada, sin que se le hubiera dado cumplida información y satisfacción a sus consultas; tampoco aclaró la entidad la discrepancia entre las cantidades indicadas en la escritura de préstamo y las efectivamente transferidas a la cuenta del cliente, ni el motivo por el cual no se estaban girando las amortizaciones ni las cuotas periódicas asumidas por las partes.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4430/04, al no actuar con la debida diligencia en la información y gestión de cobro de una deuda vencida de su cliente; y ello por cuanto que, tras la adjudicación por subasta de la nuda propiedad de la mitad indivisa de un bien inmueble de la reclamante, dejó transcurrir 12 años desde la diligencia de notificación en la que se le comunican las subastas señaladas en el procedimiento ejecutivo abierto contra la misma —en la que no se hacía constar el importe de la deuda pendiente a esa fecha—, hasta que se llevaron a cabo nuevos requerimientos para ver satisfechas las cantidades totales que la entidad consideraba exigibles.

Bankinter, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 3364/04, al carecer de un adecuado sistema de control sobre las liquidaciones periódicas practicadas en el préstamo hipotecario en cuestión, lo que supuso que la entidad procediera a reclamar una deuda inesperada a su cliente, fruto de la reliquidación extemporánea de un préstamo hipotecario ya cancelado.

En el expediente n.º 3670/04, las liquidaciones practicadas por Caja España de Inversiones, C A y M P al crédito que le fue concedido al reclamante no se efectuaron en las fechas señaladas en la escritura del crédito, no obstante lo cual fueron correctamente imputadas, a efectos de valoración, en su cuenta; esta situación no fue corregida hasta que la reclamante solicitó la cancelación del crédito, más de cuatro años después de la primera incidencia, lo que demuestra una acentuada falta de control en la operativa de la entidad.

En el expediente n.º 2728/04, el Servicio llegó a concluir que, si bien Banco Santander Central Hispano, SA, había rectificado en cierta medida las incidencias que habían surgido a lo largo de la vigencia de la operación hipotecaria, su actuación, en conjunto, no podía por menos que calificarse contraria a los buenos usos y prácticas bancarias por dos motivos: en primer lugar, no resultaba aplicable el criterio de los errores aislados, pues era evidente que se trataba de una serie de incidencias, algunas reiteradas, sin que la entidad demostrara que efectivamente hubo por su parte una voluntad cierta de subsanarlas en el momento en que tuvo conocimiento de ellas; y, en segundo lugar, porque no se acreditó que, con anterioridad a que la reclamante presentara su reclamación ante el Servicio, se le ofreciera la información y explicaciones precisas sobre los hechos ocurridos, lo que suponía falta de profesionalidad y de diligencia en la gestión de los intereses de sus clientes.

Banco Español de Crédito, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4680/04, pues, aunque resultó acreditado que por parte de los reclamantes se había intentado demostrar insistentemente, ante la propia entidad y empresas de recobros, su equivocación al exigirle el abono de una deuda ya saldada, la entidad reclamada, en vez de actuar con diligencia y rapidez, únicamente corrigió su actuación cuando se le dio traslado de la reclamación planteada por el Servicio, lo cual implicaba una desatención de sus obligaciones para con su cliente.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2361/05, el Servicio consideró que Banco Español de Crédito, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no corregir determinadas incidencias informáticas que provocaban errores en el pago de las cuotas de un préstamo hipotecario; la existencia de algún error informático no podía servir de excusa para perpetuar en el tiempo una actuación anómala, sin justificarse por parte de la entidad que se habían puesto todos los medios a su alcance para evitar la incidencia.

En el expediente n.º 1753/05, Banco Santander Central Hispano, SA, no cumplió con el deber de información que, de acuerdo con las buenas prácticas y usos bancarios, tenía para con sus clientes al no emitir el certificado solicitado, ya que, a pesar de las complicaciones que pudiera conllevar el hecho de que los pagos del préstamo se hubieran domiciliado en una sucursal distinta de la concesionaria del préstamo, se consideró excesiva la demora en emitir el certificado solicitado y en facilitarle la información de su Plan Génesis.

Deutsche Bank, SA Española, en el expediente n.º 4062/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la información y subsanación de errores producidos durante todo un año en la gestión de una póliza de cobertura de comercio exterior.

FALTA DE DILIGENCIA EN LA  
TRAMITACIÓN DE OPERACIONES  
DIVERSAS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamaciones n.ºs 3309/05 y 3753/04.  
BANCO ATLÁNTICO, SA. — Reclamación n.º 3298/04.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3155/04 y 3028/05.  
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 4125/04.

*M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. —Reclamación n.º 1166/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 1319/05, 1375/05 y 3595/04.*

*DEUTSCHE BANK CREDIT, SA. —Reclamación n.º 1657/05.*

*CAIXANOVA, C A DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA. —Reclamación n.º 2119/05.*

*C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). —Reclamación n.º 2988/05.*

*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. —Reclamación n.º 2164/05.*

*BANCO PASTOR, SA. —Reclamación n.º 2385/05.*

El Servicio consideró que Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 3753/04, al dilatar en el tiempo el adeudo —realizado en aplicación de lo establecido en la escritura de compraventa con subrogación— de unos cargos por comisiones y gastos más allá del plazo que como profesional le es exigible.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3298/04, el Servicio consideró que Banco Atlántico, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no cerrar la cuenta asociada al crédito concedido al vencimiento del mismo.

La falta de respuesta a las dos reclamaciones formalizadas por el reclamante contra Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 3155/04 —en relación con la ampliación del préstamo hipotecario solicitada— fue considerada por el Servicio como un quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios, pues la actuación descrita ponía en evidencia una falta de diligencia en la atención, comunicación y transparencia para con su cliente.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 4125/04, Deutsche Bank, SA Española, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no advertir, previamente al adeudo en la cuenta del prestatario, del importe derivado de la insuficiencia de la provisión de fondos, diez meses después de la formalización de la operación.

Tanto M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla como Banco Santander Central Hispano, SA, infringieron los usos y buenas prácticas bancarios en las reclamaciones n.ºs 1166/05 y 1375/05, al no haber realizado la oportuna comunicación a la entidad aseguradora para que procediera a dar de baja los seguros, produciendo los extornos correspondientes, tras la amortización total de los préstamos a los que estaban vinculados.

El Servicio de Reclamaciones estimó que Deutsche Bank Credit, SA, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la diligencia que le era exigible en la resolución de la incidencia ocasionada por el abono de más de un recibo del préstamo hipotecario ya cancelado, y ello por cuanto que no acreditó, y ni tan siquiera alegó, que hubiera efectuado gestión alguna en defensa de los intereses de su cliente ante la entidad beneficiaria de la transferencia que afirmaba haber realizado, limitándose a comunicar que la transferencia no había sido devuelta y desentendiéndose del problema (expediente n.º 1657/05).

En el expediente n.º 2119/05, el Servicio consideró que Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al demorar seis meses, sin alegar causa alguna que lo justificara, la solución a un error cometido en la escritura de cancelación parcial de un préstamo, no actuando, en consecuencia, con la diligencia que le era exigible.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 2988/05, que C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente a su cliente de las incidencias surgidas en la tramitación de su préstamo hipotecario; estas inciden-

cias supusieron un retraso en la recepción de dos facturas, lo que tuvo como consecuencia una demora en la liquidación final de gastos. Ante esta situación, el Servicio entendió que, si bien la posible falta de diligencia de la gestoría —por el tiempo transcurrido desde que las inscripciones de las correspondientes escrituras salieron del Registro hasta el momento en que se efectuó su liquidación— es una cuestión que resulta totalmente ajena al ámbito puramente bancario, la entidad no acreditó que hubiera actuado con la debida diligencia en el cuidado de los intereses del reclamante, máxime cuando el mismo ya había manifestado su preocupación por la demora en la liquidación de la provisión constituida. Igualmente, la entidad hubiera debido comunicar al reclamante, con antelación suficiente, los cargos que se iban a asentar en su cuenta, una vez identificadas las facturas que había de pagar.

En lo que se refiere a la demora de varios meses sufrida en la preparación de las escrituras de préstamo hipotecario, el Servicio entendió que la actuación de Caja España de Inversiones, C A y M P, objetivamente considerada, no fue correcta, pues las entidades deben procurar, en todo momento, actuar diligentemente, evitando que las gestiones que le son encomendadas sufran demoras o retrasos innecesarios y evitables (n.º 2164/05).

En el expediente n.º 2385/05, Banco Pastor, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al presentar a la firma ante notario unas condiciones diferentes a las recogidas en la oferta vinculante, lo que provocó que el reclamante desistiera por ello de la firma. Desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, el Servicio considera que no es admisible que se modifiquen las condiciones finales en las que se haya aprobado la operación, sorprendiendo con ello al cliente, que podría haberse visto obligado a firmar unas condiciones que no eran las acordadas.

El Servicio entendió que Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha y Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar diligentemente; la entidad debió ser mucho más diligente en la defensa de los intereses de su cliente, velando porque la gestoría cumpliera los cometidos encomendados adecuadamente o, en su caso, vigilara para que, en el hipotético supuesto de no producirse, informara puntualmente a su cliente e intentara que se retrocediera por la gestoría el importe provisionado (expedientes n.ºs 3309/05 y 3595/04).

El Servicio consideró que Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 3028/05, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios en la falta de diligencia en la atención y corrección de los errores denunciados. El análisis de lo acontecido evidenciaba el acaecimiento de un cúmulo de errores difícilmente justificables para una entidad de la profesionalidad como la reclamada.

En el expediente n.º 1319/05, Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la debida diligencia profesional a la hora de atender las reclamaciones de su cliente, así como al aplicar las condiciones de un préstamo cuyo contenido difería sustancialmente del aportado por su cliente.

INCUMPLIMIENTO O DEMORA  
INJUSTIFICADA EN EL  
CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES  
DE SUS CLIENTES

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 1890/05, 1800/05 y 3067/05.  
UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA. —Reclamación n.º 3867/04.  
CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. —Reclamación n.º 4846/04.  
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). —Reclamación n.º 525/05.  
CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA. —Reclamación n.º 4034/04.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamación n.º 3616/04.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3938/04.

*CITIBANK ESPAÑA, SA. —Reclamación n.º 1092/05.*

*CITIFIN, SA, EFC. —Reclamación n.º 1374/05.*

Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 1890/05. Al no emplear la diligencia profesional exigible a la hora de llevar a cabo las operaciones necesarias para traspasar a otra entidad —en exclusivo beneficio de la propia entidad— un préstamo del que era titular el reclamante, derivó numerosos errores en la gestión del préstamo.

En relación con la actuación de Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez en los hechos objeto del expediente n.º 4846/04, se apreció quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios al no haber informado inmediatamente al cliente sobre la transferencia recibida —en la que se hacía constar la orden de cancelación del préstamo hipotecario que vinculaba a la entidad con su cliente— ni haber solicitado instrucciones sobre el destino que debía darse a la misma, más aun cuando los datos facilitados por el banco ordenante dejaban claro el propósito final del importe recibido.

En el expediente n.º 3616/04, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios, al haber supeditado el cumplimiento de una orden de cancelación de un préstamo hipotecario dada por un deudor solidario a la autorización del otro codeudor, cuando esta exigencia no se contemplaba en el contrato.

Citibank España, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al hacer una interpretación de la escritura de préstamo que no coincidía con su contenido literal, así como al no permitir una amortización parcial anticipada solicitada por su cliente, amparándose en que debía cobrarle una comisión; una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que, si el banco pensaba que no podía atender la orden de su cliente en esas condiciones, el personal de la entidad se hubiera puesto en contacto con él para que aclarara qué era lo que realmente prefería, no amortizar o amortizar aun a riesgo de soportar una comisión (expediente n.º 1092/05).

Este Servicio estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios al no atender las explicaciones ofrecidas por su cliente a la hora de rebajar el importe de la provisión de fondos cargada. Lo que se discutía por el reclamante no era que no se tuviera autorización para proceder a cargar el importe indicado, sino que, al realizar gestiones ante el notario, por este se le exoneraba de abonar cantidad alguna en concepto de notaría, lo que redundaba en una rebaja por importe de la provisión efectuada, solicitando, en consecuencia, su retrocesión (expediente n.º 1800/05).

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1374/05, que Citifin, SA, EFC, se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar injustificadamente el cambio de cuenta domiciliataria de los pagos del préstamo, a pesar de la solicitud de su cliente.

En los expedientes n.ºs 3867/04, 3938/04, 4034/04, 525/05 y 3067/05, el Servicio consideró que las entidades reclamadas actuaron en contra de los usos y buenas prácticas bancarias al no actuar diligentemente en la tramitación de la cancelaciones registrales solicitadas por sus respectivos clientes.

## **Información y documentación**

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 3750/04 y 491/05.*

*CAJA RURAL DE CANARIAS, SCC. —Reclamación n.º 4026/04.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 4056/04.*

FALTA DE CONSERVACIÓN  
O ENTREGA AL CLIENTE DEL  
DOCUMENTO CONTRACTUAL

La no conservación o entrega al cliente del documento contractual en el que se formaliza una operación crediticia es una circunstancia que, por sí sola, quebranta las más elementales exigencias de los usos y buenas prácticas bancarias, pues no se puede desconocer que en el contrato se establecen las condiciones esenciales del crédito que deben servir de base para su posterior desarrollo y no es aceptable, como excusa de este deber que incumbe a la entidad de crédito como acreedora en una operación de esta naturaleza, la circunstancia de haber adquirido el crédito de otra entidad, pues en el momento de la transmisión debe la entidad adquirente percatarse de esta circunstancia, solventándola con la entidad cedente.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 3750/04, que Banco Santander Central Hispano, SA, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al no haber quedado acreditado que entregara a su cliente una copia del contrato de préstamo suscrito por ambas partes.

En relación con los hechos que motivaron la reclamación n.º 491/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no haber entregado a su cliente copia de los contratos de permuta financiera de tipos de interés formalizados.

Caja Rural de Canarias, SCC, en el expediente n.º 4026/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no haber guardado y custodiado debidamente el contrato de préstamo firmado con el reclamante en el año 1999 y cancelado en enero de 2005, y ello por cuanto que la normativa mercantil —artículo 30 del Código de Comercio— obliga a los empresarios a conservar de modo ordenado la documentación relativa a su negocio durante un plazo de seis años.

En el expediente n.º 4056/04, Banco Español de Crédito, SA, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, al no haber conservado el contrato de crédito formalizado con el reclamante.

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

*Entidades:* CAJA RURAL DE TOLEDO, SCC. —Reclamación n.º 2092/05.

BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 4854/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 3631/04 y 3243/04.

BANCO GUIPUZCOANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 2474/05 y 1608/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. —Reclamación n.º 1522/05.

En el expediente n.º 2092/05, Caja Rural de Toledo, SCC, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al no comunicar puntualmente los nuevos tipos de interés aplicables al préstamo hipotecario del reclamante, pues, aunque el nuevo tipo determinado oficialmente sea automáticamente de aplicación al siguiente período de interés y el tipo utilizado formara parte de los índices de referencia oficiales y públicos para los préstamos hipotecarios (motivo por el cual la entidad no estaría obligada a comunicar las variaciones a sus clientes), la propia entidad se comprometió formalmente a comunicar previamente por escrito a la parte prestataria el nuevo tipo de interés aplicable al próximo período de liquidación, como se recoge en la escritura de préstamo hipotecario suscrita, redactada por la entidad y formalizada ante fedatario público.

Bankinter, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4854/04, al realizar una interpretación sobre el tipo de interés de referencia aplicable a un préstamo distinta de la efectuada en el momento de la firma, sin existir razones objetivas que pudieran justificar esta conducta. Además, el Banco no actuó con la debida diligencia en la información que su servicio de atención al cliente facilitó al reclamante, por lo que el Servicio entendió que

no se ajustó al cumplimiento estricto de los principios que inspiran las buenas prácticas bancarias.

En cuanto al expediente n.º 3631/04, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios, al omitir, en un certificado destinado a informar a los futuros prestatarios, en el que valoraban la conveniencia de subrogarse como deudores, alguna de las condiciones aplicables al tipo de interés, como es el redondeo al alza.

Banco Guipuzcoano, SA, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios en el expediente n.º 2474/05, al no informar de la TAE correspondiente a los intereses de demora en los documentos de liquidación/amortización del préstamo, puesto que solo figuraba la TAE correspondiente a los intereses ordinarios de la operación, no haciendo ninguna referencia a la TAE de los intereses de demora, sin que la entidad acreditara la comunicación de este parámetro por otros medios.

Caja de Ahorros y M P de Córdoba no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no incluir en la oferta, firmada y sellada por un representante legal de la caja, tanto el tipo de interés fijo por un período determinado como el límite a la variación del tipo de interés establecido durante toda la vida del préstamo y que, posteriormente, fueron incluidos en la escritura de subrogación (expediente n.º 1522/05).

El Servicio de Reclamaciones estimó que la actuación de Banco Guipuzcoano, SA, contravino los principios de claridad y transparencia, concretamente sobre el tipo de interés aplicable al préstamo hipotecario del que eran cotitulares los reclamantes (expediente n.º 1608/05).

El Servicio de Reclamaciones estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no atender injustificadamente la petición sobre certificación de saldo de un crédito hipotecario (expediente n.º 3243/04).

INFORMACIÓN DEFICIENTE  
EN RELACIÓN CON LA OFERTA  
VINCULANTE

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 3104/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 3321/04.

PATAGON BANK, SA. — Reclamación n.º 560/05.

BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 3056/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 2426/05.

En el expediente n.º 3104/05 se consideró que Caja de Ahorros de Salamanca y Soria actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al no justificar que estuviera a disposición del cliente, unos días antes de la firma, el contrato de préstamo hipotecario que se había de formalizar, o de que se notificara fehacientemente de esta posibilidad a su cliente, sin que por la caja se hiciera ninguna alegación sobre ello, ni aportara copia firmada por el reclamante de la oferta vinculante.

Caja de Ahorros y M P de Madrid actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios en el expediente n.º 3321/04, al emitir una oferta vinculante en la que no figuraba ni el sello de la entidad ni su fecha de emisión y en la que tampoco constaba la firma del cliente.

El Servicio consideró que Patagon Bank, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 560/05, al no acreditar haber entregado a su cliente la preceptiva oferta vinculante de préstamo.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3056/05, el Servicio consideró que Banco Guipuzcoano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar al prestatario, mediante la correspondiente oferta vinculante, de las condiciones financieras del préstamo hipotecario, incumpliendo lo preceptuado en el artículo 5 de la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, que establece la obligatoriedad de la elaboración y entrega a dichos solicitantes, una vez concedido el préstamo, de la oferta vinculante que contenía las condiciones correspondientes a las cláusulas financieras del préstamo.

Asimismo, Banco Santander Central Hispano, SA, actuó en contra de la normativa de transparencia y de los usos y buenas prácticas bancarios en el expediente n.º 2426/05, al no fechar la oferta vinculante facilitada a su cliente, al no justificar la diferencia entre la oferta y el préstamo hipotecario formalizado en cuanto a las garantías hipotecarias exigidas y al no eliminar, en el encabezamiento de la escritura notarial, el título de crédito hipotecario cuando la operación formalizada era un préstamo.

INFORMACIÓN DEFICIENTE  
EN RELACIÓN CON DIVERSOS  
ASPECTOS

*Entidades: BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. — Reclamación n.º 3073/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3520/04, 3619/04, 4021/04, 1958/05, 1334/05 y 3170/05.  
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamación n.º 3123/04.  
CAJA RURAL DE GRANADA, SCC. — Reclamación n.º 16/05.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4591/04 y 24/05.  
CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamación n.º 73/05.  
CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 3276/04.  
BANCO CETELEM, SA. — Reclamación n.º 1949/05.  
CITIFIN, SA, EFC. — Reclamación n.º 1694/05.  
BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 2249/05.  
BANCO DE ANDALUCÍA, SA. — Reclamación n.º 1588/05.  
UNO-E BANK, SA. — Reclamación n.º 1870/05.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 2205/05.*

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3073/05, el Servicio consideró que Banco Halifax Hispania, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no acreditar haber comunicado adecuadamente al interesado la denegación de una solicitud de préstamo. La entidad, una vez decidió denegar la operación que le había sido propuesta, debería haber arbitrado los medios necesarios para ponerse en contacto de manera directa y fehaciente con el interesado, comunicándole su decisión de forma inequívoca.

El Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a los deberes que exigen las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 1958/05, al informar a su cliente en una nota sobre la exclusión de una determinada condición que, finalmente, no fue aplicada, sin justificar ni aclarar el motivo de la emisión de dicho documento.

Banco Popular Español, SA, actuó en el expediente n.º 3123/04 en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al no mostrar mayor diligencia en comunicar fehacientemente a sus clientes el cierre de la cuenta de crédito que mantenía en la entidad; asimismo, se apreció la misma carencia en cuanto a informar, más allá de lo procesalmente exigido, de que el importe resultante del cierre de la cuenta iba a ser reclamado judicialmente.

En el expediente n.º 16/05, Caja Rural de Granada, SCC, no actuó con la debida diligencia en la información que su departamento de atención al cliente facilitó al reclamante en relación

con el requerimiento de pago del saldo deudor de un préstamo personal. De la documentación aportada por la entidad al Servicio no podía deducirse claramente cuál fue la evolución del préstamo controvertido hasta esa fecha, por lo que la información facilitada quebrantó los principios de claridad y precisión que resultan exigibles a las entidades desde el punto de vista de la transparencia, buena fe y diligencia que deben presidir la profesionalidad con la que desarrollen sus actuaciones.

Banco Español de Crédito, SA, quebrantó las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 24/05, al condicionar la entrega de la información fiscal a que los clientes acreditaran los perjuicios que se hubieran podido ocasionar como consecuencia de los errores cometidos por la entidad.

En el expediente n.º 73/05, Caixa d'Estalvis del Penedès se apartó de las buenas prácticas bancarias al no acreditar documentalmente que la oferta que hizo al reclamante tuviera el contenido que recogían sus alegaciones y, por tanto, fuera muy diferente a la que afirmaba haber recibido dicho interesado, lo que redundaba en una relevante falta de transparencia en su actuación.

En el expediente n.º 3520/04, Banco Santander Central Hispano, SA, no actuó conforme a las buenas prácticas bancarias al emitir, a instancias del cliente, un certificado del saldo deudor de un préstamo sin incluir una de las cuotas impagadas que se había cargado en descubierto en una cuenta del reclamante.

Citibank España, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 3276/04, al no actuar con la debida diligencia en la información de una deuda vencida de su cliente; la reclamante no fue debidamente informada de la suma de su deuda, detallando los conceptos e importes en los que se concretaba la reclamación del débito pendiente, hasta transcurridos varios años desde el inicio de las actuaciones origen de reclamación, máxime teniendo en cuenta que se trataba de una operación singular, por cuanto el capital e intereses del préstamo pendiente no podían inferirse sin tener en consideración el líquido resultante de la ejecución de una garantía, información que no constaba que en su momento le hubiera sido ofrecido a la cliente, y que resultaba imprescindible a fin de justificar que el deudor conocía con exactitud su situación financiera frente a la entidad.

Banco Español de Crédito, SA, no actuó con la debida diligencia al facilitar la información requerida por su cliente, al solicitar este la ampliación del plazo de un préstamo contratado con otra entidad que posteriormente lo cedió a la entidad reclamada, y, en concreto, sobre el coste total que tendría (expediente n.º 4591/04).

Banco Cetelem, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no acreditar que ofreció la información precisa a su cliente sobre la procedencia de las liquidaciones practicadas con motivo de la cancelación de su préstamo (expediente n.º 1949/05).

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1334/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios ante la falta de respuesta a las sucesivas reclamaciones presentadas por su cliente, sin que por su parte se hiciera ninguna alegación, ni planteado justificación alguna.

Citifin, SA, EFC, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar a sus clientes adecuadamente de la aplicación dada a las cantidades ingresadas para cancelar tres préstamos (expediente n.º 1694/05).

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 3170/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no haber informado adecuadamente a su cliente de la operación de opciones y futuros en mercados no organizados sobre tipos de interés (CAP), contratada para asegurar su préstamo frente a subidas de tipos de interés.

En el expediente n.º 1588/05, Banco de Andalucía, SA, no actuó con la debida diligencia en la información que facilitó al reclamante, por lo que no se ajustó al cumplimiento estricto de los principios que inspiran las buenas prácticas bancarias; concretamente, la entidad no comunicó al reclamante, a pesar de sus requerimientos reiterados, el saldo al que ascendían los intereses pendientes de pago de su préstamo para poder hacer «efectiva dicha cantidad y posterior cierre de la cuenta», ni acreditó que el reclamante conociera por otros medios el citado saldo.

Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al demorar tres meses la entrega de la información solicitada por el reclamante, limitándose a expedir la carta de pago acreditativa de la cancelación del préstamo, desatendiendo los intereses de su cliente, que pidió un certificado comprensivo de la cantidad entregada para hacer frente al préstamo y del correspondiente desglose, por conceptos, de la imputación de los pagos (expediente n.º 3619/04).

El Servicio entendió, en relación con los hechos que dieron lugar al expediente n.º 2249/05, que Banco Guipuzcoano, SA, no cumplió con su deber de información al no facilitar el desglose de las cantidades adeudadas y, por tanto, no actuó de acuerdo con las buenas prácticas y usos bancarios.

El Servicio estimó que Uno-e Bank, SA, no había ajustado su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al no determinar las fechas en las que habrían de efectuarse los pagos, ni el número de estos. La reclamante escogió para hacer frente a la devolución del préstamo la fórmula de cuota mensual por un importe fijo, sin que se fijara el número de mensualidades que sería necesario atender para satisfacer la totalidad de la financiación, incluyendo intereses, lo cual implicaba una deficiencia informativa de las condiciones del préstamo que mereció ser calificada como contraria a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios (expediente n.º 1870/05).

En el expediente n.º 2205/05, el Servicio de Reclamaciones estimó que C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, tanto por la falta de interés mostrada como por la ausencia de argumentos que justifiquen la negativa de la entidad a facilitar, por escrito y directamente, la información requerida, esto es, el desglose de la deuda satisfecha por el reclamante para finalizar el procedimiento judicial instado por la entidad.

Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no atender injustificadamente la petición sobre desglose de deuda en los términos solicitados por su cliente (expediente n.º 4021/04).

NO ENTREGA DEL INFORME  
DE TASACIÓN

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 533/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 900/05.*

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 134/05.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 205/05.*

Se debe señalar que la tasación de bienes prestados en garantía de un préstamo hipotecario es una práctica bancaria habitual, que responde no solo a la natural preocupación de las en-

tidades de que las operaciones que realizan con su clientela queden suficientemente garantizadas, sino también, en otros casos, al cumplimiento de la obligación legal que impone la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y normas de desarrollo.

Partiendo de lo anterior, aun considerándose correcta la realización de la tasación, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias se estima que las entidades han de informar a su clientela de la realización de tal operación, así como de quién ha de soportar los gastos que se generen. Lo contrario se considera un obstáculo a la claridad y transparencia que deben regir la actuación de las entidades de crédito y, por tanto, quebranta las buenas prácticas bancarias, que en definitiva pretenden que el cliente obtenga con carácter previo a la contratación la información necesaria acerca de los costes que le pueda reportar la operación y pueda decidir sobre la misma.

Además, las entidades deben hacer entrega a sus clientes de la tasación efectuada. Los clientes autorizan y pagan la tasación con la única finalidad de obtener un préstamo, de forma que, si el préstamo finalmente no llega a formalizarse, el reclamante tiene derecho a quedarse con la tasación que, durante su período de validez, podrá utilizar, en principio, para solicitar la financiación en otra entidad.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades de crédito reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no entregar a sus clientes el original del informe de tasación que habían pagado, después de que la operación de financiación no llegara a formalizarse.

## **Intereses**

APLICACIÓN INCORRECTA  
DE LOS TIPOS DE REFERENCIA  
PACTADOS

*Entidades: BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamación n.º 899/05.*

*DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 15/05.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 24/05.*

*CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CRÉD. — Reclamación n.º 4130/04.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 1078/05.*

En el expediente n.º 899/05, Banco Simeón, SA, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios, al aplicar unilateralmente una cláusula de redondeo al alza que no figuraba en la escritura pública formalizada.

Deutsche Bank, SA Española, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 15/05, al oponer ante su cliente, para no respetar el tipo de interés pactado previamente con el representante de la entidad, la falta de facultades de aquel. La amplitud de poderes y facultades del representante de la entidad es una cuestión de carácter interno, que no resulta oponible frente al cliente, pues existe una presunción legal de que los contratos son hechos por cuenta de las entidades en la que estén integrados sus responsables, siempre que entren dentro del giro o tráfico de la empresa.

Banco Español de Crédito, SA, quebrantó las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 24/05, al dejar transcurrir 15 meses y obligar a presentar a los clientes una reclamación ante el Banco de España para que aplicara un acuerdo al que había llegado libremente con sus clientes, consistente en la eliminación de la cláusula de redondeo del tipo de interés.

En el expediente n.º 4130/04, el Servicio consideró que Caja Laboral Popular, Coop. de Créd., se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al modificar unilateralmente el criterio para fijar el tipo de interés de referencia, sin llegar a un acuerdo previo con su cliente. A esta conclusión llegó el Servicio ante la falta de unidad del criterio empleado a lo largo de la vida del préstamo y no por lo acertado, o incorrecto, del nuevo criterio utilizado.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 1078/05, no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios al estimar que los tipos nominales aplicados no se correspondían con los efectivos preferenciales de las sucesivas entidades que habían ido administrando el préstamo hipotecario; además, la entidad reclamada no había mostrado ningún interés en llegar a un acuerdo con su cliente en cuanto al nuevo tipo de referencia que cabía considerar en las sucesivas revisiones, con el objeto de sustituir el tipo pactado en su día —que tomaba como referencia los tipos de la propia entidad— por otros agregados más objetivos, y por este medio adaptarse a la normativa de transparencia vigente desde marzo de 1989.

FALTA DE TRANSPARENCIA EN EL  
TIPO DE INTERÉS APLICADO

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. —Reclamación n.º 2895/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. —Reclamación n.º 651/05.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 1660/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 3312/04.  
BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 4310/04.

El Servicio estimó que Caja de Ahorros y M P de Córdoba no se ajustó a la normativa vigente ni a las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 2895/05, al no evitar que se incluyera, en la escritura de compraventa y subrogación, la existencia de una cláusula de redondeo al alza, así como la referencia a la existencia de limitaciones en las variaciones al tipo de interés establecidas en el préstamo hipotecario al promotor. Igualmente, el Servicio criticó la aplicación de la citada cláusula de redondeo después de haber realizado una modificación de las condiciones económicas del préstamo sin que figurara ninguna referencia a la misma.

Caja España de Inversiones, C A y M P, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 651/05, al omitir en un documento —cuya finalidad era servir de base para una valoración sobre la posible subrogación como deudores— un aspecto tan fundamental como las limitaciones a la variación de los tipos de interés de un préstamo hipotecario.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1660/05, que las circunstancias de que al suscribirse el préstamo se fijase por Banco Español de Crédito, SA, una referencia de imposible aplicación (al basarse en normativa ya derogada), así como que se aplicase otra referencia sin intentar alcanzar un acuerdo con el cliente para establecer un método sustitutivo de fijación del interés, tal y como se preveía en el contrato, determinaban que se emitiera informe desfavorable a la entidad.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 3312/04, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a los principios de claridad y transparencia informativa que exigen los usos y buenas prácticas bancarias, al omitir, en el documento de consentimiento de subrogación con determinación del tipo de interés y del plazo, un aspecto que constituía una parte importante de las condiciones del coste del crédito, como era la cláusula de redondeo al alza.

Bankinter, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4310/04, al realizar una interpretación sobre el tipo de interés de referencia aplicable a un préstamo distinta de la efectuada en el momento de la firma, sin existir razones objetivas que pudieran justificar esta conducta.

COBRO DE INTERESES  
INDEBIDOS

*Entidades:* BANCO ATLÁNTICO, SA. —Reclamación n.º 3298/04.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 4192/04.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 148/05 y 611/05.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3298/04, el Servicio consideró que Banco Atlántico, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al liquidar los intereses de demora a un tipo superior al pactado.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4192/04, al liquidar una cuota del préstamo en la que se aplicó un tipo de interés superior al que constaba en el extracto, por lo que el mantenimiento de este apunte mereció un pronunciamiento negativo.

En los expedientes n.ºs 148/05 y 611/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar, en la revisión del tipo de interés, una referencia que no se ceñía al contenido del contrato. Además, en el último expediente no actuó con la debida diligencia en el estudio de la reclamación.

### **Subrogaciones y novaciones**

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

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 4679/04.  
BANCO GALLEGO, SA. —Reclamación n.º 493/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 2768/04.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. —Reclamación n.º 1717/05.  
CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CRÉD. —Reclamación n.º 2812/05.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. —Reclamación n.º 1435/05.*

En cuanto al «dies ad quem», o fecha de terminación del devengo de intereses del préstamo por la primitiva entidad acreedora en el supuesto de subrogación hipotecaria de acreedor, debe tenerse en cuenta que la causa de la obligación —presupuesto ineludible para el cobro de dichos intereses— es la condición de acreedor prestamista que concurre en la entidad crediticia que los liquida. Por tanto, desde el instante mismo en que, por ministerio de la Ley, tiene efectos la subrogación, se produce la sustitución de un acreedor por otro, operando en consecuencia la fecha de otorgamiento de la escritura como punto de inflexión que marca la extinción de un crédito y el nacimiento de otro nuevo, con todas las consecuencias jurídicas que implica este cambio.

Sostener la posición contraria llevaría al absurdo de aceptar la percepción de intereses por duplicado en un único préstamo a lo largo de una serie de días, aplicados simultáneamente por ambas entidades, cuando en todo momento existe una única entidad acreedora que pasa a ser otra en una determinada fecha —la de la escritura de subrogación, con acreditación del pago mediante resguardo de la operación bancaria ejecutada con finalidad solutoria o depósito notarial a disposición del acreedor primitivo—. Todo ello, sin perjuicio de que pueda la entidad, si se estima perjudicada por el retraso en la entrega del documento, reclamar contra la otra entidad o el notario, pero nunca prevalerse de su posición, trasladando las consecuencias del mismo precisamente a quien no tiene ninguna culpa —el prestatario—.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 493/05, que Banco Gallego, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en la tramitación de una subrogación hipotecaria, al demorar su efectividad casi un mes desde la formalización de la escritura de subrogación.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 2768/04, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en la operativa seguida con el cobro y valoración del cheque bancario a su nombre entregado para la cancelación de un préstamo, puesto que la operativa realizada —entrega de cheque bancario en pago de un préstamo hipotecario— no podía considerarse como abono en cuenta corriente a efectos de aplicar el diferimiento máximo de la fecha valor regulado en el anexo IV. Asimismo, el Servicio estimó que la entidad reclamada

había quebrantado las buenas prácticas bancarias al no actuar con la debida diligencia en la subsanación de esta incidencia.

Las entidades reclamadas en los expedientes n.ºs 4679/04, 1717/05, 2812/05 y 1435/05, no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios en la operativa seguida en el cobro y valoración del cheque bancario emitido a su nombre —al realizar su ingreso en la cuenta del reclamante—, que les fue entregado para la amortización del préstamo tras acordarse por el cliente la subrogación de otra entidad en la posición acreedora.

Además, en el expediente n.º 4679/04, el Servicio consideró que el Banco Español de Crédito, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al asignar al ingreso del cheque bancario nominativo expedido por la entidad subrogada para el abono del préstamo, una diferencia de valoración de cuatro días.

OTRAS ACTUACIONES  
INCORRECTAS RELACIONADAS  
CON SUBROGACIONES  
Y NOVACIONES

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamaciones n.ºs 3109/04 y 4003/04.  
BANKINTER, SA. —Reclamaciones n.ºs 3109/04 y 678/05.  
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. —Reclamación n.º 799/05.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. —Reclamación n.º 1717/05.  
CAJA LABORAL POPULAR, COOP. DE CRÉD. —Reclamación n.º 2812/05.  
BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 3066/05.  
BANCO GALLEGO, SA. —Reclamación n.º 1530/05.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. —Reclamación n.º 1394/05.*

Bankinter, SA (expediente n.º 3109/04), se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios desde el instante en que ordenó una transferencia a la cuenta del prestatario en Caja Madrid, para que esta procediera a la cancelación del préstamo en el que Bankinter, SA, se había subrogado en su posición acreedora. El proceder correcto hubiera sido —como entidad subrogada— transferir el débito pendiente directamente a la entidad acreedora en el momento de la subrogación, como requisito necesario para que esta surta efectos, pero sin la mediación del deudor hipotecario, por cuanto ello supuso que a este se le aplicaran una serie de comisiones que no hubieran tenido cabida de haberse realizado la transferencia directamente a la cuenta de Caja Madrid, siendo esta entidad la beneficiaria de la operación.

En este mismo expediente, el proceder de Caja de Ahorros y M P de Madrid mereció la crítica del Servicio, pues, siendo consciente de la voluntad de su cliente de subrogar a otra entidad en su préstamo al haber certificado la deuda pendiente cinco días antes de recibir la transferencia de los fondos, le aplicó una comisión de cambio de divisas cuando, tanto la transferencia como el préstamo estaban nominados en yenes, adoptando una actitud de ignorancia del destino de los fondos recibidos no compatible con las buenas prácticas bancarias.

Bankinter, SA, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios en el expediente n.º 678/05, al cobrar a su cliente una indemnización por cancelación anticipada, sin justificar el daño económico que le ocasionó a la entidad la cancelación anticipada de un préstamo.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 799/05, el Servicio consideró que Deutsche Bank, SA Española, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al calcular unos intereses del préstamo hipotecario que se había de subrogar que duplicaban a los realmente devengados. Asimismo, estimó que el banco no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al informar a su cliente y reflejar en la escritura de subrogación que la comisión de subrogación de la entidad acreedora se calculaba al 0,5%, detallando un importe erróneo, cuando el real era del 1%.

Caja de Ahorros del Mediterráneo no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1717/05, al cobrar una comisión por la emisión de un certificado de deuda cuando estaba obligada a hacerlo por precepto normativo.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1394/05, que Caja Rural Intermediterránea, SCC, se apartó de las buenas prácticas bancarias al aplicar una comisión por ampliación del plazo de un préstamo hipotecario, por un importe superior al establecido en el art. 10 de la Ley 2/1994, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Caja Laboral Popular, Coop. de Créd., en el expediente n.º 2812/05, quebrantó las buenas prácticas bancarias al adeudar en la cuenta de su cliente, de forma unilateral y sorpresiva, el importe de una comisión por la amortización anticipada de un préstamo hipotecario que había quedado excluida en el certificado de deuda emitido, como consecuencia de la subrogación de otra entidad en la posición acreedora.

En el expediente n.º 3066/05, el certificado emitido por Banco de Sabadell, SA, sobre el débito pendiente para la subrogación, realizada al amparo de la Ley 2/1994, en su apartado referido al importe pendiente por concepto de comisión por subrogación de acreedor hipotecario, o, en su defecto, por comisión anticipada, adolecía de falta de claridad, por lo que el Servicio consideró que la entidad no actuó con la transparencia debida.

El Servicio estimó que Banco Gallego, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1530/05, al cobrar a su cliente una comisión de cancelación anticipada de un préstamo hipotecario, cuando lo realmente acontecido fue la realización de una subrogación por otra entidad en la posición acreedora.

En el expediente n.º 4003/04, Caja de Ahorros y M P de Madrid quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la subsanación de errores que no resultaban imputables a su cliente; la entidad no operó de la forma que resulta adecuada en estos casos, al no cancelar el préstamo tras comunicársele la subrogación producida en la posición acreedora.

### **Ley de crédito al consumo**

INCIDENCIAS EN LA  
FORMALIZACIÓN DE CRÉDITOS  
AL CONSUMO

*Entidades: M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. —Reclamación n.º 956/05.  
UNO-E BANK, SA. —Reclamación n.º 1325/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. —Reclamación n.º 4403/04.*

En los expedientes enumerados en este epígrafe, la pretensión de los reclamantes se centra en que el Servicio declare la ineficacia de sus contratos de financiación, 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. Sin embargo, tal declaración excede ampliamente el ámbito de competencia atribuido por la normativa vigente al Servicio, debiendo obtenerse, de estimarse oportuno, de quienes única y exclusivamente tienen competencias para ello, esto es, de los tribunales de justicia.

No obstante lo anterior, el Servicio estimó, en el expediente n.º 956/05, que M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla no había ajustado su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, al omitir referenciar en el contrato de préstamo la TAE.

Asimismo, el Servicio entendió que Uno-e Bank, SA, en el expediente n.º 1325/05, no había ajustado su actuación a las exigencias que demandaban las buenas prácticas y usos bancarios, al omitir referenciar, en la «solicitud de crédito», el importe de la comisión adeudada y el tipo de interés aplicado o la TAE resultante.

Caja España de Inversiones, C A y M P, no ajustó su actuación a las exigencias que demandaban las buenas prácticas y usos bancarios, al omitir referenciar en el contrato de financiación la TAE resultante de la operación (expediente n.º 4403/04).

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

ACTUACIÓN UNILATERAL EN  
RELACIÓN CON DIVERSOS  
ASPECTOS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 2760/04, 200/05, 1451/05 y 1942/05.  
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. —Reclamación n.º 4400/04.  
BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 4573/04.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2760/04, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se había apartado de las buenas prácticas bancarias al sostener que la reclamante debía cierta cantidad de dinero como consecuencia de una póliza de préstamo que no estaba debidamente firmada.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 200/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, había actuado contrariamente a lo pactado en el contrato, al proceder a cargar la primera cuota de amortización tras la ampliación suscrita por el importe íntegro de la misma, sin tener en cuenta la fecha de formalización de esta y sin justificar adecuadamente haber alcanzado un acuerdo previo.

En el expediente n.º 4400/04, el Servicio entendió que Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al liquidar el préstamo vencido conforme a los intereses de demora pactados, pero con una periodicidad distinta a la acordada —mensual—, resultando este proceder contrario al acuerdo verbalmente alcanzado por las partes y acreditado por el proceder diario de la entidad.

El Servicio consideró que Bankinter, SA, no había ajustado su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, en el expediente n.º 4573/04, al no haber procedido a actuar conforme a los principios de claridad y transparencia, puesto que la habilitación para contratar la póliza de seguro contenida en la escritura de préstamo, cuya aplicación era invocada por el banco reclamado, no debía producir, con inmediatez y sin requerimiento previo, los efectos pretendidos, pues, obviamente, en el supuesto de que existieran discrepancias sobre las circunstancias o condiciones del seguro, se debía facultar al cliente para que aportara la póliza que más conviniera a sus intereses económicos, y, una vez acreditada la desatención de sus obligaciones para con el banco, es cuando este podía suplir la inactividad del inicialmente obligado.

Asimismo, Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 1942/05, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar un sistema de cálculo de cuotas no previsto en el contrato —consistente en el mantenimiento invariable del cuadro de cuotas de amortización inicialmente calculado para cada período en el momento de concesión del préstamo y el acortamiento del plazo de duración del préstamo—, tras una amortización parcial del préstamo; y ello sin que se hubiera facilitado a sus clientes una información precisa, ni se les diera la oportunidad de conocer las posibles opciones.

Tampoco Banco Santander Central Hispano, SA, ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, en el expediente n.º 1451/05, al designar de forma unilateral al notario autorizante de una escritura de cancelación de préstamo hipotecario.

### **Préstamos subvencionados**

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y MP DE CÓRDOBA. —Reclamación n.º 2533/05.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. —Reclamación n.º 1773/05.

Caja de Ahorros y M P de Córdoba actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios en el expediente n.º 2533/05, al no tener en consideración los legítimos intereses de su cliente. La entidad, ante la primera solicitud de su cliente de acogerse a un préstamo concertado con la Junta de Andalucía y al no disponer de fondos, actuó correctamente al no modificar el préstamo hipotecario concedido, pero, a partir de ese momento, debería haber tenido en cuenta la petición y los intereses de su cliente para incluirle en el cupo de futuros préstamos concertados con la Junta, máxime cuando, posteriormente, el reclamante comunicó a la entidad que le habían autorizado a acogerse al plan 2002/2005. En último caso, la entidad reclamada debería haber informado a su cliente, ante la primera solicitud, de que no tenía intención de modificar el préstamo hipotecario concedido, por lo que, si no deseaba perder la subvención otorgada, debería dirigirse a otra entidad que no tuviera tan comprometidos los cupos de los préstamos subvencionados.

Caixa d'Estalvis de Catalunya se apartó de las buenas prácticas bancarias, en la actuación objeto de análisis del expediente n.º 1773/05, al informar incorrectamente sobre las circunstancias relativas a un préstamo subsidiado y su incidencia para con la subrogación hipotecaria pretendida.



## Grupo II Operaciones pasivas

### Comisiones

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

Entidades: *BARCLAYS BANK, SA. —Reclamación n.º 4518/04.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamación n.º 2627/05.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamaciones n.ºs 2865/05 y 1242/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 3414/04, 601/05, 1416/05 y 3052/05.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P. DE NAVARRA. —Reclamación n.º 426/05.*

*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. —Reclamación n.º 559/05.*

*BANCO SIMEÓN, SA. —Reclamación n.º 907/05.*

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, que regula las normas de actuación de las entidades de crédito en relación con los tipos de interés, comisiones e información a clientes, establece, en su norma séptima, apartado 4, que 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:

«d) Los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, que no podrán tomar como referencia los de la propia entidad u otras de su grupo, o 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.

La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones podrá sustituirse por la publicación, con anterioridad a su aplicación y en un diario de general difusión, de la modificación del tipo de interés que sirva de referencia, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que deberá en tal caso indicar el diario a utilizar.»

Barclays Bank, SA, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios en el expediente n.º 4518/04, al cargar a su cliente unas comisiones de administración y mantenimiento sin que estuviesen previstas en el correspondiente contrato.

En el expediente n.º 2627/05, el Servicio entendió que, si bien Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona estaba legitimada para modificar las condiciones aplicables a la cuenta bancaria contractualmente pactadas, no lo estuvo para el cobro de la controvertida comisión, ya que quedó acreditado que la comunicación de dichos cambios no se hizo efectiva en la persona de la reclamante.

Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al persistir en el adeudo en cuenta de las comisiones de administración y mantenimiento de cuenta controvertidas, pese a que su exención estaba expresamente recogida en los correspondientes documentos contractuales (expediente n.º 3052/05).

En relación con los hechos planteados contra Caja de Ahorros y Monte de P. de Navarra en el expediente n.º 426/05, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al repercutir a su cliente comisiones de mantenimiento. Aunque las

tarifas de comisiones de la entidad preveían una comisión semestral de 15 euros (para cuentas corrientes y libretas de ahorro), lo que en principio legitimaría a la entidad para su percepción, en este caso particular, habida cuenta las deficiencias existentes en el documento contractual, no se estimó correcto que la entidad hubiera repercutido a su cliente las comisiones controvertidas.

En el expediente n.º 907/05, Banco Simeón, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar indebidamente una comisión en la cuenta de su cliente. La reclamante tuvo abierta durante años una cuenta corriente que, en cumplimiento de un acuerdo con la entidad, no devengaba gasto alguno. En el momento en que solicitó su cancelación, el banco decidió, sin previo aviso e incumpliendo el acuerdo alcanzado, adeudar la comisión cuestionada.

En los expedientes n.ºs 559/05, 601/05, 1416/05 y 2865/05, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al adeudar unas comisiones de mantenimiento no ajustadas a lo pactado en los respectivos contratos de cuenta.

En relación con los hechos planteados en los expedientes n.ºs 1242/05 y 3414/04, el Servicio consideró que tanto Banco Español de Crédito, SA, como Banco Santander Central Hispano, SA, respectivamente, se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no comunicar a sus clientes, previamente, que les iban a adeudar, de modo definitivo, las comisiones de mantenimiento previstas en el contrato de cuenta y en sus tarifas, puesto que la falta de aplicación del contenido de los contratos generó en los clientes el convencimiento de que el servicio tenía carácter gratuito, viéndose sorprendidos cuando, sin comunicación previa, se les adeuda una comisión que los años anteriores, aunque se adeudaba, posteriormente se retrocedía.

APLICACIÓN DE CONDICIONES  
DIFERENTES A LAS PACTADAS  
EN LOS CONTRATOS

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 3279/04.  
BNP PARIBAS ESPAÑA, SA. —Reclamación n.º 3487/04.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 3836/04.  
BANKINTER, SA. —Reclamaciones n.ºs 3923/04, 4909/04, 803/05 y 2310/05.  
BANCO URQUIJO, SA. —Reclamación n.º 4072/04.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. —Reclamación n.º 123/05.  
CAJA DE AHORROS DE GALICIA. —Reclamación n.º 2469/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. —Reclamación n.º 1115/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. —Reclamaciones n.ºs 1575/05 y 1971/05.*

En relación con la comisión de mantenimiento, es criterio del Servicio que cuando las 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, que no es otra sino implantar una nueva condición contractual a una relación de duración indefinida en el tiempo, para lo que ineludiblemente hay que contar con el consentimiento de la otra parte contratante, garantizando de esta forma que no se produce un abuso o mal uso del derecho por parte de la entidad, fruto de la asimetría y desigualdad de los intervinientes en la relación negocial.

Las entidades reclamadas no ajustaron su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios en los expedientes n.ºs 3836/04, 4072/04, 3487/04, 803/05, 1115/05, 2310/05, 2469/05 y 123/05, por cuanto que no informaron adecuadamente a sus clientes de la modificación de las condiciones inicialmente pactadas para el mantenimiento de sus cuentas bancarias, cambios que podrían haber sido asumidos por los clientes o, en caso contrario, las entidades tendrían que haber procedido a la cancelación de aquellas.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3279/04, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al modificar las condiciones que se han de aplicar en la cuenta de su cliente con un procedimiento no previsto en el contrato que vinculaba a las partes.

Bankinter, SA, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios en los expedientes n.ºs 3923/04 y 4909/04, al aplicar una comisión de mantenimiento sin facilitar la información adecuada sobre su cuantía, puesto que en el escrito en el que se comunicaba la modificación de las comisiones de administración y mantenimiento no se fijaba la cuantía de la comisión que en concreto se le iba a aplicar, máxime cuando anteriormente estaba exento.

En los expedientes n.ºs 1575/05 y 1971/05, el Servicio estimó que Caja de Ahorros y M P de Córdoba no se ajustó a los buenos usos y prácticas bancarios al no comunicar a sus clientes las variaciones de las condiciones de su contrato —consistentes en pasar a utilizar en el denominador de la fórmula el año natural y no el comercial, como venía haciendo, sin aplicar el mismo criterio para el cómputo de los días transcurridos en el numerador—, con antelación suficiente a su aplicación.

COBRO DE COMISIONES  
INDEBIDAS POR DIVERSOS  
MOTIVOS

*Entidades: DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA.—Reclamaciones n.ºs 3067/04 y 3089/04.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA.—Reclamaciones n.ºs 1750/05 y 1889/05.*

*CAJA RURAL ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS, SCC.—Reclamación n.º 184/05.*

En los expedientes n.ºs 3067/04 y 3089/04, Deutsche Bank, SA Española se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al aplicar una comisión de mantenimiento, ya que el Servicio entendió que, en estos casos, los principios de buena fe y equidad debían primar, por cuanto en el contrato de cuenta se establecía la exención de la comisión de mantenimiento si el saldo era superior a 200.000 pesetas, siendo así que los clientes realizaron un ingreso por importe de 200.100 pesetas a primera hora del día siguiente al de la apertura de la cuenta, sin existir posteriormente operación alguna, por lo que entra dentro de un pensamiento e interpretación razonable estar exento de la comisión de mantenimiento.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 1889/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar, en una liquidación, una comisión de mantenimiento superior a la establecida en sus tarifas.

Banco Santander Central Hispano, SA, no acreditó, en el expediente n.º 1750/05, que al efectuar los reintegros que habían dado lugar a la comisión cuestionada hubiera incurrido en gasto alguno por la verificación de la provisión de fondos y comprobación de la firma del interesado; por tanto, el Servicio entendió que la entidad no realizó comprobaciones distintas de las que hubiera desarrollado en la propia sucursal de apertura de la cuenta y, por tanto, su actuación al percibir los mismos sin acreditar el servicio adicional prestado, y sin que constase que hubiese advertido de su existencia al titular de la cuenta, no se consideró ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

El Servicio consideró que Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 184/05, al eliminar la exención sobre las comisiones de mantenimiento de cuenta que venía aplicando sin comunicar previamente al reclamante el cambio operado.

COMISIONES DE MANTENIMIENTO  
EN CUENTA ABIERTA  
POR EXIGENCIA DE LA ENTIDAD

*Entidades:* CAJA RURAL DE TOLEDO, SCC. — Reclamación n.º 2092/05.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 793/05.  
CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA. — Reclamación n.º 2164/04.  
BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 2474/05.

Con carácter general, y sobre la legitimidad del adeudo de comisiones de mantenimiento en las cuentas que los prestatarios se obligan a abrir en las entidades para llevar a cabo el pago de préstamos, el Servicio se ha pronunciado reiteradamente en el sentido de considerar que, cuando las cuentas son utilizadas exclusivamente para el pago del préstamo, la prestación del «servicio» en estos casos se lleva a cabo por exclusiva imposición de la entidad, sin que corresponda, por tanto, a los prestatarios soportar el cargo de importe alguno por tal función. En este sentido, se considera que, como presupuesto necesario para el devengo de comisiones, debe concurrir la prestación de un servicio interesado y aceptado por el cliente, y en este tipo de reclamación resulta de suma importancia el hecho de que sea la misma entidad la que requiriera a sus clientes para que tengan abierta una cuenta domiciliataria de los recibos del préstamo. Ello desencadena que, al cobrar periódicamente ciertos importes fijos en concepto de mantenimiento y/o administración de cuenta, se esté imponiendo al prestatario el pago de unas sumas obligatorias que no se tuvieron en cuenta al suscribir el préstamo ni, por tanto, al establecer las condiciones financieras del mismo. Ciertamente, tales situaciones conducen al absurdo de que el cliente pague por cumplir una obligación —apertura de cuenta para facilitar la gestión de la entidad— que esta le impuso en interés propio, siendo ello claramente contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas actuaron en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al percibir comisiones de su cliente por el mantenimiento de una cuenta que supone una facilidad operativa para la propia entidad, pero que no presta ningún servicio al reclamante.

COMISIÓN POR LA RECLAMACIÓN  
DE DESCUBIERTOS

*Entidades:* BANCA MARCH, SA. — Reclamación n.º 262/05.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 123/05.  
BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 2765/05.  
OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamación n.º 2928/05.  
CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS, CC ING., SCC. — Reclamación n.º 2156/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 2856/04.  
CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA. — Reclamación n.º 2164/04.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 3962/04 y 2703/05.  
BANCO DE ANDALUCÍA, SA. — Reclamación n.º 1588/05.

El cobro de comisiones por reclamación de posiciones deudoras es una práctica bancaria habitual para recuperar los costes que debe soportar la entidad, a consecuencia de las reclamaciones necesarias para la recuperación de dichos saldos.

Los criterios para admitir el cobro de esta comisión son los siguientes:

- En primer lugar, debe figurar expresamente en el contrato de la correspondiente operación.
- En segundo lugar, debe acreditarse que el devengo de la comisión está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor.

- Por último, debe figurar expresamente en el folleto que la comisión no puede reiterarse en la reclamación de un mismo saldo o cuota, por gestiones adicionales realizadas por la entidad con el mismo fin.

Además, como criterio adicional, se considera que la aplicación automática de dicha comisión no constituye una buena práctica bancaria, ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada descubierto y de cada cliente.

En los expedientes n.ºs 2164/04, 2856/04, 3962/04, 262/05, 1588/05, 2703/05 y 2765/05, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas y usos bancarios al percibir indebidamente comisiones de reclamación de posiciones deudoras, sin haberse acreditado que se hubieran realizado gestiones efectivas de reclamación de los saldos deudores.

El Servicio entendió que Caja Rural Intermediterránea, SCC, en el expediente n.º 123/05, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al percibir indebidamente una comisión de reclamación de posiciones deudoras, tanto por el origen del descubierto que se reclamaba —cargo indebido de una comisión de mantenimiento— como porque no se había acreditado que se hubieran realizado gestiones efectivas de reclamación del saldo deudor.

Open Bank Santander Consumer, SA, no se ajustó, en el expediente n.º 2928/05, a las buenas prácticas al percibir dos comisiones por reclamación de posiciones deudoras desproporcionadas, no solo en relación con el saldo reclamado, sino también en relación con los saldos medios que el cliente mantenía en otra cuenta de inversión.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 2156/05, que Caixa de Crèdit dels Enginyers, CC Ing., SCC, no se ajustó a las buenas prácticas al percibir una comisión por reclamación de posiciones deudoras sin acreditar la realización efectiva de las gestiones llevadas a cabo.

## **Intereses**

MODIFICACIONES DEL TIPO  
DE INTERÉS SIN OBSERVAR EL  
PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO  
EN EL CONTRATO

*Entidades: CAJA RURAL DE CANARIAS, SCC. —Reclamación n.º 459/05.*

*M P Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. —Reclamación n.º 127/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 148/05.*

*CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. —Reclamación n.º 375/05*

*BANCO DE VALENCIA, SA. —Reclamación n.º 141/05.*

En los contratos de apertura de las imposiciones a plazo fijo, es común el pacto que posibilita la prórroga del contrato a su vencimiento, salvo que los titulares indicaran expresamente lo contrario. Ahora bien, no hay que olvidar las previsiones que sobre la modificación de tipos de interés en contratos en que intervenga el tiempo contiene la Circular del Banco de España 8/1990, la cual establece, en su norma sexta, que los contratos deberán especificar el procedimiento al que deba ajustarse la modificación del interés pactado, que, en todo caso, deberá comunicarse a la clientela con una antelación razonable a su aplicación.

Caja Rural de Canarias, SCC, en el expediente n.º 459/05, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios al no haber acreditado que se hubieran realizado las oportunas comunicaciones del tipo de interés que resultaba de aplicación a la imposición a plazo contratada tras cada renovación, lo que suponía un incumplimiento de la obligación ineludible de toda entidad, desde el punto de vista de la transparencia informativa que debe presidir las relaciones entre las entidades y sus clientes, de que sus clientes conozcan las condiciones de sus operaciones.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 127/05, que M P y Caja General de Ahorros de Badajoz se apartó de las buenas prácticas bancarias al no poder acreditar el cumplimiento de las

condiciones contractuales, en cuanto a la modificación del tipo de interés de la imposición a plazo fijo pactada con su cliente.

En el expediente n.º 148/05, Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar en la revisión del tipo de interés una referencia que no se ceñía al contenido del contrato.

Caixa d'Estalvis de Catalunya se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 375/05, al no comunicar a su cliente la variación del tipo de interés en las sucesivas renovaciones de las imposiciones a plazo fijo.

Banco de Valencia, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no acreditar haber comunicado a su cliente, en cada renovación de la imposición a plazo, las nuevas condiciones que se iban a aplicar en una imposición a plazo, con lo que el titular no tuvo ocasión de manifestar su consentimiento o negativa a la renovación (expediente n.º 141/05).

LA TAE DEL DESCUBIERTO  
EXCEDE DEL LÍMITE  
DEL ARTICULO 19.4 DE LA LEY  
DE CRÉDITO AL CONSUMO

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 3635/04.  
BANCA MARCH, SA. — Reclamación n.º 262/05.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 2436/05.

El Servicio estimó, en las reclamaciones de este epígrafe, que la actuación de las entidades reclamadas habían transgredido la normativa disciplinaria, buenas prácticas y usos bancarios, al adeudar a sus clientes una comisión de descubierto cuya repercusión vulneraba los preceptos que limitan los tipos máximos aplicables a estas situaciones, ya que las comisiones por descubierto en cuenta corriente —de consumidores— han de ser consideradas al calcular la TAE resultante para las mismas y que esta, así calculada, no puede exceder de la cuantía que representa 2,5 veces el importe del interés legal del dinero.

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

COMPENSACIÓN IMPROCEDENTE  
DE POSICIONES DEUDORAS  
Y ACREEDORAS DE CLIENTES

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 30/04.  
BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 4568/04.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 4489/04.  
BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 3583/04 y 2081/05.  
M P Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. — Reclamación n.º 1410/05.  
CAJA AHORROS PROVINCIAL DE SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamaciones n.ºs 4314/04 y 2287/05.

El Servicio viene manteniendo que, para que pueda operar la compensación, son necesarios dos requisitos. En primer lugar, es necesario que exista identidad plena de los titulares de las posiciones acreedora y deudora. La compensación exige, por tanto, que las personas afectadas sean recíproca y plenamente acreedoras y deudoras la una de la otra. En segundo lugar, es preceptivo que dicha facultad de compensación se recoja expresamente en las condiciones contractuales.

En relación con los hechos planteados en los expedientes n.ºs 4489/04, 4568/04 y 2081/05, el Servicio consideró que las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias al efectuar unas compensaciones de posiciones cuyos titulares no coincidían plenamente, afectando a otras personas distintas al responsable de la deuda compensada.

Banco Santander Central Hispano, SA, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios al llevar a cabo unilateralmente unas compensaciones, sin título válido para ello y sin respetar los requisitos exigibles para los mismos. La plena identidad de los titulares no se daba entre las

dos cuentas en cuestión, por lo que toda compensación o traspaso entre ambas, unilateralmente decidido por el banco, se consideró irregular y, por ello, improcedente. Tampoco se consideró admisible la solución posteriormente dada por la entidad de dividir la propiedad del dinero entre el número de titulares. Esa presunción, del todo injustificada, parte de un error como es considerar a todos los titulares dueños de los fondos en partes iguales, cuando nada hacía pensar que eso fuera así, por lo que la entidad no estaba legitimada para dividir los fondos de esa forma (expediente n.º 30/04).

El Servicio consideró, en el expediente n.º 4314/04, que Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en la cuenta de la que era única titular la reclamante, aperturada con posterioridad a la sentencia de separación matrimonial, el importe derivado del impago de las cuotas del préstamo hipotecario que no fueron satisfechas, con posterioridad a la separación matrimonial, por el deudor hipotecario —el marido de la reclamante—, llevando a cabo una compensación de posiciones deudoras sin que se diera el presupuesto necesario de identidad de titulares.

En el expediente n.º 3583/04 contra Bankinter, SA, el reclamante discrepaba con el hecho de que la entidad había cargado el importe de una liquidación del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados en una cuenta distinta de la destinada expresamente a tal efecto. El Servicio consideró que la entidad actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al no haber probado el pacto de compensación de créditos y deudas.

M P y Caja General de Ahorros de Badajoz y Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez, en los expedientes n.ºs 1410/05 y 2287/05, se apartaron de las buenas prácticas bancarias al proceder a la compensación del saldo de dos cuentas en las que no existía identidad de titulares, sin acreditar que la compensación estuviera pactada expresamente.

ADEUDOS EN CUENTA PARA  
CORREGIR ABONOS INDEBIDOS

*Entidades: CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 1612/05.*

*C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 2973/05.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 721/05.*

Caja Insular de Ahorros de Canarias quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1612/05, al ignorar el documento por ella entregado y validado en el que figuraba el ingreso en efectivo por un importe determinado, sin que existiera en dicho documento, firmado por el reclamante, advertencia alguna acerca de que los fondos entregados lo eran salvo buen fin o recuento, lo que hubiera implicado que el importe consignado en el resguardo de ingreso no resultaría definitivo hasta el recuento final de la cantidad entregada, limitándose la entidad reclamada a retroceder el apunte en cuenta de dicha cantidad, de forma unilateral, realizando otro por importe inferior, sin que mediara por parte del reclamante la conformidad o reconocimiento del supuesto error cometido por la Caja.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2973/05, el Servicio consideró que C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) se apartó de las buenas prácticas bancarias al no poder justificar documentalmente que el efectivo ingresado por ventanilla no coincidía con la cantidad validada en el resguardo de ingreso y proceder, de forma unilateral, a corregir el error, abonando en la cuenta de la sociedad un importe inferior.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 721/05, al corregir un apunte de abono en cuenta por importe inferior al indicado en el resguardo de ingreso, validado mecánicamente sin aportar documentación alguna en la que basar su pretensión, pues, aunque aduce que en el cuadro de caja se detectó la

incidencia, lo cierto es que lo único que se aporta al expediente son manifestaciones verbales carentes del más mínimo apoyo documental.

ACTUACIÓN UNILATERAL  
DE LAS ENTIDADES

*Entidades:* BANCO PASTOR, SA.—Reclamación n.º 4930/04.

BANKINTER, SA.—Reclamación n.º 281/05.

BARCLAYS BANK, SA.—Reclamación n.º 3417/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA.—Reclamaciones n.ºs 3520/04 y 2856/04.

El Servicio entendió que, en el expediente n.º 4930/04, Banco Pastor, SA, no se atuvo a lo pactado a efectos de aplicar el saldo de una imposición a plazo fijo, titularidad del reclamante, a rebajar el saldo de un crédito personal que se le había concedido.

Bankinter, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 281/05, al proceder a la renovación del depósito vivienda por un importe superior al indicado en la orden recibida de su cliente, dejando en descubierto la cuenta del reclamante.

En el expediente n.º 3417/04, el Servicio consideró que Barclays Bank, SA, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al incorporar de forma automática, en un contrato de cuenta a la vista, determinados productos o servicios no solicitados por su cliente, contraviniendo los principios de claridad y transparencia, que deben presidir las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes.

En el expediente n.º 3520/04, Banco Santander Central Hispano, SA, no actuó conforme a las buenas prácticas bancarias al cargar en cuenta, provocando un descubierto, una de las cuotas impagadas del préstamo del que era titular, sin haber acreditado que esta actuación beneficiaba al cliente.

El Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no estaba legitimado, en el expediente n.º 2856/04, para modificar unilateralmente las condiciones acordadas en el contrato de cuenta, y en particular la periodicidad de las liquidaciones.

RETENCIONES Y BLOQUEOS  
INDEBIDOS DE CUENTAS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID.—Reclamación n.º 1132/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.—Reclamación n.º 3103/04.

M P Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.—Reclamación n.º 1180/05.

CAJA RURAL DEL DUERO, SCCL.—Reclamación n.º 2107/05.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA.—Reclamación n.º 2071/05.

Como norma general, cualquier disposición de fondos se debe efectuar por los medios expresamente acordados en el contrato correspondiente, que, con las excepciones previstas en nuestro ordenamiento, han de incorporar la autorización del interesado como manifestación de su voluntad dispositiva. En consecuencia, y sobre la base de razonamientos expuestos, las entidades tampoco pueden bloquear o practicar una retención de saldo de forma unilateral.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 1132/05, el Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid se apartó de las buenas prácticas bancarias al bloquear injustificadamente las cuentas del reclamante durante meses, a pesar de la consignación judicial de la cantidad requerida en el procedimiento judicial, e incluso después de su archivo.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 1180/05, que M P y Caja General de Ahorros de Badajoz conculcó las buenas prácticas y usos bancarios al practicar, sin comunicárselo previamente a su cliente, una retención de saldo en la cuenta de la que era titular, con motivo de una

deuda contraída en 1986. Sin cuestionar la existencia de la deuda, el Servicio criticó la actuación de la caja reclamada, por dejar transcurrir varios años —diecisiete desde la última comunicación, según denuncia el reclamante y la entidad no rebate— sin intentar el cobro de la deuda, acordando su pase a fallido en marzo de 2002, para después, concretamente en mayo de 2004, practicar una retención en la cuenta de la que era titular el reclamante, con objeto de compensar, en parte, la deuda que este mantenía con la entidad desde el año 1986, sin que existiera aviso o comunicación, a fin de que el interesado pudiera tomar las medidas que considerara oportunas en defensa de sus derechos y sobre todo, en este caso, a fin de que hiciera las oportunas previsiones sobre las disposiciones de su cuenta, dada la modificación del saldo disponible que suponía dicha retención.

Tanto Caja de Ahorros de Asturias como Caja Rural del Duero, SCCL, quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios en los expedientes n.ºs 3103/04 y 2107/05, al practicar unas retenciones indebidas de saldo en la cuenta de los reclamantes.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no se ajustó a las exigencias de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 2071/05, puesto que si bien estaba facultada contractualmente para efectuar el adeudo de las transacciones devueltas efectivamente por el emisor, del contenido del mismo no se deducía que la entidad estuviera facultada para efectuar un bloqueo cautelar ni para anticipar unilateralmente el cargo de la operaciones por un importe global, que fue lo que hizo, incluyendo incluso operaciones perfectamente regulares.

TRASLADO UNILATERAL DE  
POSICIONES A OTRA SUCURSAL

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 1995/05.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 892/05.*

La reorganización de la red de oficinas de una entidad es una cuestión, en principio, por completo ajena a las competencias del Servicio, al formar parte de lo que se denomina «política comercial y de funcionamiento operativo de una entidad». Así, el Servicio ha venido sosteniendo, de forma reiterada, que las entidades están legitimadas para introducir cambios en su red de sucursales que pueden dar lugar a que determinados servicios que se venían prestando en una determinada oficina pasen a prestarse en otra, o incluso para trasladar las posiciones de sus clientes a otra oficina distinta de aquella en la que se abrió.

Ahora bien, esta facultad que tienen las entidades está sujeta, para no apartarse de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias, al cumplimiento de una serie de requisitos, siendo el más importante de ellos el que el titular de las posiciones objeto de cambio tenga conocimiento previo de la modificación que se va a producir y que, además, o bien otorgue su consentimiento al traslado, o, en caso contrario, la entidad le permita, con tiempo suficiente, adoptar las medidas que considere convenientes en defensa de sus intereses, como puede ser la cancelación de sus cuentas y su traslado a otra entidad diferente.

El Servicio consideró que Banco Español de Crédito, SA, no ajustó su proceder a las buenas prácticas y usos bancarios al no comunicar adecuadamente a la mercantil reclamante el cambio de sucursal; dicho cambio de sucursal aconteció a escasos 13 días de haberse enviado el correspondiente documento informando del traspaso, plazo que el Servicio consideró insuficiente (expediente n.º 1995/05).

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 892/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al cambiar las cuentas de su cliente a otra sucursal a pesar de su expresa negativa.

ACTUACIÓN INCORRECTA  
EN EMBARGOS DE CUENTAS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 3288/04.  
CAJA AHORROS PROVINCIAL DE SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 3135/05.  
BANCA MARCH, SA. — Reclamación n.º 3268/05.  
BANCO PASTOR, SA. — Reclamación n.º 378/05.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 182/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 735/05 y 2546/05.

En relación con los hechos que motivaron los expedientes n.ºs 3288/04, 735/05 y 2546/05, el Servicio estimó que las entidades reclamadas quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en la cuenta de los reclamantes el importe de un embargo, produciendo un descubierto al no haber realizado correctamente la retención correspondiente.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3135/05, el Servicio consideró que Caja Ahorros Provincial de San Fernando de Sevilla y Jerez se apartó de las buenas prácticas bancarias al bloquear injustificadamente la cuenta del reclamante — que fue informado verbalmente de que el bloqueo traía causa en un procedimiento ejecutivo del que su esposa era parte como avalista —, pues lo cierto es que para proceder legítimamente al bloqueo de una cuenta se precisa, de forma ineludible, bien de una expresa previsión contractual o legal en tal sentido, o bien de la existencia de mandato judicial, sin que en este caso la entidad justificara que concurriera ninguna de estas circunstancias.

El Servicio consideró que Banca March, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 3268/05, al ejecutar un embargo sobre el saldo de un producto que no pertenecía, según el contrato aportado, a la persona embargada.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 378/05, el Servicio estimó que Banco Pastor, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al haber realizado el cargo en una cuenta distinta a la designada en la diligencia de embargo recibida.

Banco Español de Crédito, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 182/05, al abonar unos mandamientos judiciales a un procurador, al amparo del poder general para pleitos otorgado que resultaba insuficiente para realizar la operación objeto de crítica.

CANCELACIÓN UNILATERAL  
DE CUENTAS

*Entidades:* DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 3441/04.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4221/04 y 2445/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 4805/04.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 4549/04.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2443/04.

En relación con los expedientes de este epígrafe, el Servicio consideró que las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias al efectuar una rescisión de un servicio prestado sin respetar las condiciones contractuales y, en concreto, los requisitos de comunicación previa a la terminación efectiva de los servicios. La entidad puede rescindir su relación contractual con el cliente libremente, pero debe hacerlo respetando las condiciones pactadas y comunicando a su cliente, con carácter previo, su voluntad en cuanto a la terminación del contrato preexistente y las posibles alternativas, de forma que no se le originen más perjuicios de los que de por sí apareja una rescisión contractual.

Además, en el expediente n.º 4805/04, el Servicio consideró que Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al llevar a cabo

la cancelación de una cuenta de ahorro indistinta con cuatro cotitulares, a solicitud de uno de ellos, sin recabar el consentimiento de los demás titulares de la cuenta.

INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES  
DE CLIENTES

*Entidades: BANCO GALLEGO, SA. —Reclamación n.º 3605/04.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. —Reclamación n.º 3827/04.*

*CAJA RURAL DE SORIA, SCC. —Reclamación n.º 4654/04.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 325/05, 252/05, 264/05, 631/05 y 1347/05.*

*BANCO GALLEGO, SA. —Reclamación n.º 2255/05.*

*BARCLAYS BANK, SA. —Reclamación n.º 1208/05.*

Tanto Banco Gallego, SA, en el expediente n.º 3605/04, como Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 631/05, quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al no permitir disponer en efectivo a sus clientes del importe solicitado. A partir de la derogación del Real Decreto-Ley 3/1979, de 26 de enero, por la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de Seguridad Ciudadana, no existe disposición alguna que limite los pagos en efectivo que realicen por las entidades de crédito; en consecuencia, deben atender, mediante billetes y monedas de curso legal, las órdenes de pago que cursen sus clientes con cargo a los fondos que tengan disponibles, sea cual sea el importe solicitado. No obstante, en determinados supuestos puede perfectamente concurrir la circunstancia de que no se disponga de efectivo suficiente en la caja para cumplir con estas órdenes, sobre todo si son de importante cuantía. En estos casos, en opinión de Servicio, la entidad podrá intentar convencer a su cliente para que retrase la disposición pretendida el tiempo necesario para conseguir el efectivo u ofrecerle, en su caso, medios de pago alternativos.

En el expediente n.º 3827/04, el Servicio consideró que la actuación de Banco Popular Español, SA, quebrantó las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, toda vez que no entregó a la reclamante la información solicitada ni ejecutó la orden el traspaso del 50% del saldo de la cuenta que, inicialmente, y a salvo de lo que pudiera indicar un tribunal de justicia, único con atribuciones sobre el particular, le pertenecía.

Caja Rural de Soria, SCC, no actuó de acuerdo con la diligencia esperable de una entidad de crédito en el expediente n.º 4654/04, al demorar más de treinta meses la cancelación de las cuentas solicitadas y esperar a que se planteara una reclamación ante el Servicio para atender las instrucciones de sus clientes.

Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 325/05, al no dar cumplimiento a la orden de baja como titular de uno de los cotitulares de una cuenta. Ello, sin perjuicio del criterio asentado por el Servicio, según el cual, ante la modificación de la titularidad de una cuenta bancaria que traiga su causa en la renuncia de uno de los titulares, la entidad deberá comunicar al resto de los titulares de la cuenta la modificación pretendida, a fin de que estos decidan lo que estimen pertinente, pues la renuncia efectuada por uno de los titulares tiene el carácter de acto unilateral que no precisa el consentimiento de la entidad —salvo que se hubiera acordado un plazo— ni de los otros cotitulares.

Banco Gallego, SA, en el expediente n.º 2255/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no ejecutar las instrucciones recibidas de su cliente destinadas a cancelar una cuenta de ahorro.

Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó, en el expediente n.º 252/05, de las buenas prácticas bancarias al demorar injustificadamente la cancelación de una cuenta a instancias

de sus titulares. Aunque la entidad no hubiera recibido la solicitud de cancelación aportada por el reclamante, por los motivos que fuese, en el año 2001, una vez que su cliente se percató de la falta de cancelación y lo puso en evidencia al banco, debió este proceder a la cancelación sin más demora, aunque la cuenta hubiera presentado un saldo deudor, pues se trataba de una cancelación de una cuenta y del traspaso de su saldo a una nueva de la misma entidad.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 1347/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al negarse, sin causa justificada, a realizar un reintegro de fondos solicitado por su cliente por motivos de seguridad, al haber solicitado el reintegro en una oficina distinta de aquella en que originariamente abrió la cuenta, sin que la entidad explicara ni justificara cuáles fueron los problemas puntuales que le llevaron a no entregar al interesado ni los fondos en efectivo ni tampoco un medio de pago distinto, como pudiera haber sido un cheque bancario.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 264/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no facilitar los extractos solicitados, las explicaciones pormenorizadas sobre los depósitos gestionados, y al no colaborar con el traspaso del depósito a otra entidad, a pesar de conocer su intención expresa y manifestada por escrito desde hacía cuatro años.

Barclays Bank, SA, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios en el expediente n.º 1208/05, al no formalizar la cancelación solicitada por el cliente a su vencimiento, del depósito mensual contratado con su consiguiente renovación, a pesar de que el cliente estaba en la oficina reclamando el reintegro de su importe, y cobrar una comisión por cancelación anticipada.

#### DISPOSICIONES CON LIBRETA

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamación n.º 3717/04.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 3741/04 y 1819/05.*

*M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. —Reclamación n.º 1760/05.*

*CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. —Reclamaciones n.ºs 2425/05 y 1545/05.*

*CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamaciones n.ºs 3259/05 y 3555/05.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 1709/05.*

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 3717/04, no actuó con la diligencia requerida por las buenas prácticas y usos bancarios en la comprobación de la legitimación de la persona a la que hizo efectivos los importes objeto de la reclamación. La entidad no debió facilitar los fondos solicitados sin la presentación, a tal fin, de la cartilla de ahorros, y al obviar ese trámite es evidente que la entidad no cumplió con las premisas establecidas en los contratos suscritos, tendentes, en todo caso, a asegurarse de que la entrega de los fondos iba a efectuarse al legítimo titular de los mismos.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 3741/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no permitir, sin justificación suficiente, alegando motivos de seguridad, que el reclamante —plenamente identificado y portando la libreta correspondiente a la cuenta— dispusiera de los fondos depositados en su cuenta en una sucursal de la entidad distinta de aquella en la que se abrió.

Tanto M P C A Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera, Unicaja, como Caja de Ahorros y M P de Madrid vulneraron, en los expedientes n.ºs 1760/05 y 3555/05, respectivamente, las buenas prácticas y usos bancarios al permitir la realización de reintegros en libreta sin cumpli-

mentar ningún otro requisito formal, lo que impidió confirmar la autoría y procedencia de la operación. Además, en el expediente n.º 3555/05, la mencionada disposición se efectuó sin la requerida comprobación de firmas.

En el expediente n.º 1819/05, Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no haber cumplimentado las formalidades que le eran exigibles para verificar la regularidad de los reintegros de fondos ordenados con cargo a la cuenta de ahorro de su cliente, sin acreditar la exención de esta formalidad.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2425/05, el Servicio consideró que Caja General de Ahorros de Granada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no acreditar documentalmente el correcto funcionamiento del cajero automático donde se efectuaron las disposiciones cuestionadas por la reclamante mediante el uso de la libreta de ahorro.

El Servicio de Reclamaciones estimó, en el expediente n.º 3259/05, que Caja de Ahorros y M P de Madrid quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en la cuenta de su cliente el importe de varias operaciones, realizadas presuntamente de forma fraudulenta, excediendo ampliamente e ignorando el límite de disposición diario a través de puestos automáticos establecido en el contrato; límite que opera como una garantía para el titular de la libreta de ahorro.

En el expediente n.º 1709/05, Banco Español de Crédito, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al realizar un reintegro en la libreta de su cliente, sin contar con una prueba o justificante documental que valide y confirme su procedencia.

CARGOS EN CUENTA NO  
AUTORIZADOS POR EL CLIENTE

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 4784/04.*

*CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. —Reclamación n.º 2729/05.*

*CITIBANK ESPAÑA, SA. —Reclamación n.º 922/05.*

*BANCO DE VASCONIA, SA. —Reclamación n.º 1969/05.*

Con carácter general, cabe destacar el hecho de que la titularidad de los fondos depositados en una cuenta se presume que corresponden al titular de la misma, adquiriendo la condición de acreedor de la entidad en cuanto al saldo resultante. Así las cosas, la disposición de los fondos se efectuará por los medios expresamente acordados en el contrato, que, con las excepciones previstas en nuestro ordenamiento, han de incorporar la autorización del interesado como manifestación de su voluntad dispositiva. En consecuencia, las entidades carecen de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en las cuentas de sus clientes si no es en virtud de la autorización expresa de estos, salvo que se actúe en cumplimiento de un mandato legal o judicial que con las pertinentes formalidades así lo dispusiera.

En el expediente n.º 4784/04, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al tomar injustificadamente partido a favor de uno de los dos apoderados de una cuenta societaria —anulando pagos girados sobre la misma—, para lo que, además, tuvo que anotar, sin estar autorizado, cargos por el mismo importe en la cuenta unipersonal del otro apoderado.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 922/05, el Servicio consideró que Citibank España, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar en la cuenta del reclamante unos recibos de tarjeta correspondientes a un tercero, sin contar con la expresa autorización del titular de la cuenta.

El Servicio estimó, en los expedientes n.ºs 2729/05 y 1969/05, que Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha y Banco de Vasconia, SA, respectivamente, quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al efectuar un cargo en la cuenta del reclamante sin contar con su autorización.

### **Información y documentación**

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

*Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 2440/04 y 1952/05.  
BANCO DE GALICIA, SA. — Reclamación n.º 3682/04.  
ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamación n.º 4360/04.  
CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamación n.º 451/05.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 4516/04.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2518/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4303/04 y 170/05.  
IPAR KUTXA RURAL, SCC. — Reclamación n.º 2064/05.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 158/05 y 1339/05.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1306 /05.  
CAJA RURAL DE CANARIAS, SCC. — Reclamación n.º 3284/04.*

En relación con los hechos que motivaron la reclamación n.º 2440/04, contra Banco Popular Español, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no incluir información correcta sobre la TAE, en 13 de los 14 documentos de liquidación periódica de la cuenta corriente de la reclamante.

ING Direct NV, Sucursal en España, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4360/04, al no proporcionar a sus clientes información sobre su máximo saldo histórico y permitirles contratar un depósito promocional, admitiendo el ingreso correspondiente sin avisar previamente al cliente de que no era posible constituir dicho depósito, por no superar el ingreso el saldo máximo histórico, de modo que el importe destinado a constituir el depósito se abonó en su cuenta corriente, que tenía una retribución inferior.

Tanto Caja de Ahorros de Galicia, en el expediente n.º 451/05, como Ipar Kutxa Rural, SCC, en el expediente n.º 2064/05, se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente a sus clientes sobre unas operaciones refundidas que fueron anotadas en su cuenta. En caso de practicar estas refundiciones de apuntes, por falta de actualizaciones de las libretas de ahorro, resulta imprescindible que los clientes reciban el detalle de las operaciones refundidas al tiempo de practicarse la agrupación, de manera que puedan tener un conocimiento exacto e indubitado de la correspondencia real entre las operaciones realizadas y las reflejadas en la libreta.

El Servicio consideró que las entidades reclamadas, en los expedientes n.ºs 4516/04, 2518/05 y 3682/04, se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no facilitar, puntual y diligentemente, la información y acreditación documental de los extremos discutidos por los reclamantes.

Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó en su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 170/06, al no atender la petición de información efectuada por la reclamante. Por parte de la reclamante se había solicitado, en reiteradas ocasiones, información referida a la documentación presentada por el otro cotitular, al objeto de operar con la cuenta de carácter indistinto; es precisamente la condición indicada la que hace que todos los cotitulares sean acreedores de la información referida a la cuenta y, por lo tanto, no es admisible que por parte de la entidad se sustrajera información referida a la operativa realizada, pues no podemos olvidar que esta es también

titular de los fondos depositados en la cuenta y, por ende, merecedora de la información solicitada.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 4303/04, que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no ofrecer explicaciones sobre el motivo de dos cargos en cuenta, limitándose a señalar, de forma genérica, en el primer caso, que obedecía a la liquidación de la cuenta y, en el segundo, nada sobre el origen del apunte, indicando, tan solo, que había procedido a retroceder su importe.

Banco Popular Español, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1952/05, al omitir o no incluir información correcta sobre la TAE en los documentos de liquidación de los descubiertos de la cuenta corriente de la sociedad reclamante.

El Servicio consideró que Banco Español de Crédito, SA, no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1339/05, al no haber actuado con la diligencia que le era exigible en su operativa diaria, al realizar unos adeudos en cuenta sin estar en condiciones de acreditar la orden expresa y fehaciente dada por el interesado.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 1306/05, que C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no facilitar a su cliente, como es su obligación, un extracto de movimientos de su cuenta, a pesar de sus reiterados requerimientos, haciendo necesaria la intervención del Servicio de Reclamaciones.

Caja Rural de Canarias, SCC, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no incluir información correcta sobre la TAE en los documentos de liquidación periódica de la cuenta corriente del reclamante (expediente n.º 3284/04).

El Servicio estimó que Banco Español de Crédito, SA, no se había ajustado en su actuación a las exigencias que demandaban las buenas prácticas y usos bancarios al no atender adecuadamente la petición de información solicitada por el reclamante; la redacción del telegrama remitido por la entidad al reclamante permitía suponer, en primer lugar, la existencia de varios contratos y, en segundo término, que las cuentas mantenían saldo acreedor, sin que se alcanzara a comprender que se le indicara al peticionario que se ponía a su disposición un hipotético saldo y, a pesar de ello, que no se reflejara el mismo en los extractos de movimientos de cuenta aportados, en los cuales se refería un saldo «0» (expediente n.º 158/05).

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

*Entidades: BANCA MARCH, SA. —Reclamación n.º 2667/04.*  
*BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 4042/04.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3637/04.*  
*BANKINTER, SA. —Reclamaciones n.ºs 4755/04, 281/05 y 558/05.*  
*CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamaciones n.ºs 3579/04, 331/05, 1598/05, 4243/04 y 4502/04.*  
*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamaciones n.ºs 528/05 y 2443/04.*  
*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. —Reclamación n.º 725/05.*  
*BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 1728/05.*  
*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 2927/04, 2856/04, 334/05, 601/05, 1750/05, 1819/05, 1855/05, 1327/05 y 3016/05.*  
*OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. —Reclamación n.º 1873/05.*  
*CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. —Reclamaciones n.ºs 2425/05 y 1545/05.*  
*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamaciones n.ºs 158/05, 1709/05 y 2191/05.*  
*BANCO DE VALENCIA, SA. —Reclamación n.º 141/05.*

En relación con los hechos planteados en los expedientes n.ºs 2443/04, 2856/04, 3579/04, 2927/04, 4243/04, 4502/04, 4755/04, 141/05, 158/05, 331/05, 334/05, 558/05, 725/05, 1545/05, 1598/05, 1709/05, 1750/05, 1728/05, 1819/05, 2191/05, 2425/05 y 3016/05, el Servicio consideró que las entidades reclamadas incurrieron en mala práctica bancaria al incumplir su obligación de conservación de documentos, no pudiendo adjuntar copia del contrato de cuenta bancaria suscrito en su momento con el cliente. La imposibilidad de la entidad de aportar el contrato en cuestión supuso el incumplimiento, tanto de lo previsto en la norma sexta de la Circular del Banco de España 8/1990 —por la que las entidades no solo están obligadas a entregar a sus clientes un ejemplar del contrato en el que se documenten los derechos y obligaciones atribuibles a cada una de las partes, sino que tienen la obligación de retener y conservar una copia firmada por el cliente— como de la obligación que, como empresario, tiene de conservar durante un plazo de seis años la documentación relativa a su negocio, en virtud de lo dispuesto en el artículo 30 del Código de Comercio.

Banca March, SA, en el expediente n.º 2667/04, no se ajustó a los principios de claridad y transparencia que deben regir sus relaciones con los clientes y, por tanto, su actuación se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, al no formalizar el documento que recogiera el tipo de interés aplicable al depósito mensual suscrito por el cliente, evitando de este modo controversias.

Banco de Sabadell, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no haber podido aportar copia de la supuesta autorización conferida por el titular de una cuenta a terceras personas para disponer de la misma, lo cual implicaba falta de diligencia en la custodia de documentos y, además, contravenía lo dispuesto en el artículo 30 del Código de Comercio (expediente n.º 4042/04).

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 3637/04, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al no haber materializado adecuadamente la correspondiente documentación contractual. La entidad no actuó correctamente al establecer los contratos sin todas y cada una de las firmas y sin instrucciones concretas de cómo establecer la mancomunidad y autorizar el reembolso del fondo.

Bankinter, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 281/05, al no haber aportado al expediente, sin alegar causa alguna que lo justificara y pese a haber sido requerido expresamente, el documento contractual correspondiente a una imposición a plazo fijo, debidamente firmado por las partes, en el que se determinaran sus derechos y obligaciones.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 528/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aportar copia del contrato de cuenta de no residente, no cumpliéndose, por tanto, con los requisitos necesarios para poder justificar el adeudo a su cliente de la comisión de mantenimiento.

En el expediente n.º 1855/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no aportar al expediente el contrato de imposición a plazo fijo, suscrito por el reclamante y donde debía figurar la comisión por cancelación anticipada estipulada en su día.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 1873/05, el Servicio consideró que Open Bank Santander Consumer, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aportar copia del documento contractual del contrato de prestación de servicios para personas físicas, debidamente firmado por las partes, en el que se determinasen tanto sus derechos y

obligaciones como, especialmente, la posibilidad de poder repercutir los gastos de correo, de donde debe deducirse que, o bien el mismo no se suscribió en su momento, o no se conservó con la debida diligencia, conductas ambas contrarias a lo establecido en la normativa de disciplina bancaria.

Caja de Ahorros de Asturias actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios en el expediente n.º 2717/05, al mantener una cuenta durante casi 30 años sin proceder a la formalización de un documento contractual y especialmente al permitir, a partir del 31 de diciembre de 1992, que esta continuara operando sin que se hubiera suscrito el contrato adaptado a la normativa vigente.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 1327/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aportar copia del documento contractual del depósito formalizado entre las partes, debidamente firmado, en el que se determinarían tanto sus derechos y obligaciones como, especialmente para este supuesto, el tipo de interés pactado y el procedimiento que se había de seguir para la renovación automática de la inversión llegado el vencimiento, de donde debe deducirse que, o bien el mismo no se suscribió en su momento, o no se conservó con la debida diligencia, conductas ambas contrarias a lo establecido en la normativa de disciplina bancaria y que impedía determinar si la entidad se ajustó o no a lo establecido en el contrato de inversión.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 601/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no conservar copia del contrato de cuenta.

FALTA DE ACTUALIZACIÓN A LA  
NORMATIVA VIGENTE DE LOS  
DOCUMENTOS CONTRACTUALES  
DE OPERACIONES DE DURACIÓN  
INDETERMINADA

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y M P DE EXTREMADURA. — Reclamación n.º 2126/05.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamación n.º 426/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 559/05.

La Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, basada en la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, en su norma vigésima octava, estableció como fecha límite el 1 de enero de 1993 para actualizar los documentos contractuales de operaciones de duración indeterminada, adaptándolos a lo establecido. Particularmente, dispone la norma sexta, apartado sexto, de dicha Circular que 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: las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como el procedimiento pactado para la modificación de las mismas, que en todo caso deberán comunicarse a la clientela con antelación razonable.

En relación con los hechos planteados en los expedientes de este epígrafe, el Servicio consideró que las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no actualizar los contratos de cuenta adaptándolos a la normativa vigente. El Servicio entendió que la adaptación de los contratos resulta necesaria y obligada, y, al no haberlo efectuado así, la entidad reclamada, a pesar del amplísimo período de tiempo transcurrido, constituye un quebrantamiento de los usos y buenas prácticas bancarios.

FALTA DE INFORMACIÓN, O  
INFORMACIÓN DEFICIENTE  
RESPECTO A DIVERSOS  
ASPECTOS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 3341/04.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1944/05.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 2415/05.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 2570/05 y 1073/05.

*CAJA A Y M P GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — Reclamación n.º 2615/05.*

*CAJA RURAL SAN JAIME DE ALQUERÍAS NIÑO PERDIDO, SCCV. — Reclamación n.º 2912/05.*

*ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamación n.º 2201/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 1559/05.*

*OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamación n.º 3498/05.*

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 3341/04, al no aportar información sobre la supuesta cancelación de la cuenta de la que era titular el reclamante, ni haber facilitado explicación sobre el destino de los fondos que le fueron confiados.

El Servicio consideró que C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1944/05, al no indicar claramente en el contrato que, en el caso más desfavorable, la retribución final del producto contratado podría ser cero.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros del Mediterráneo no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2415/05, al no reflejar claramente en el contrato sus características fundamentales, en cuanto al tipo específico de depósito a plazo contratado y a su rentabilidad.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2570/05, al no aportar información sobre la cuenta cuya titularidad corresponde al reclamante, ni haber facilitado a este explicación sobre el destino de los fondos que le fueron confiados.

Caja A y M P Gipuzkoa y San Sebastián se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2615/05, al redactar de manera confusa y poco concreta el anexo del condicionado general del depósito a plazo objeto de controversia, faltando de esta manera a la claridad y transparencia exigible en los contratos bancarios.

El Servicio estimó que Caja Rural San Jaime de Alquerías Niño Perdido, SCCV, quebrantó en el expediente n.º 2912/05 las buenas prácticas y usos bancarios. Una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad aclarara desde un principio a su cliente una serie de extremos, acreditando documentalmente los mismos. Por ejemplo, la fecha en la que se llevó a cabo la inclusión de los dos nuevos titulares; la fecha en la que la Caja procedió a dar de baja a los mismos, según indica en su escrito; los movimientos habidos en la cuenta durante el período en el que figuraron como titulares, así como la identificación, en su caso, de las personas que habrían llevado a cabo movimientos con cargo a la cuenta durante ese tiempo.

El Servicio consideró que ING Direct NV, Sucursal en España, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2201/05, al no proporcionar a su cliente información veraz sobre los motivos que impedían que no se pudiera acoger a la promoción contratada.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 1559/05, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no proporcionar a sus clientes la información solicitada sobre la evolución del índice de referencia utilizado para calcular la retribución adicional del depósito contratado, obligándoles para obtenerla a sufrir una demora de diez meses y a presentar una reclamación.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1073/05, que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, incumplió los principios de claridad y transparencia que deben presidir sus relaciones con los clientes al privar a su cliente de una información solicitada expresamente por aquel para el seguimiento de sus inversiones, sobre todo teniendo en cuenta que la evolución de las referencias objetivas a las que estaba indexado, así como las fórmulas de cálculo de su retribución y el resto de las características financieras del contrato, presentaban «un alto grado de complejidad» para el tipo de inversor medio al que iba dirigido el producto.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 3498/05, que Open Bank Santander Consumer, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente a su cliente de las condiciones de los productos contratados, en concreto acerca de la remuneración y límites cuantitativos de los depósitos que se iban a constituir.

FALTA DE FORMALIZACIÓN  
DE LOS DOCUMENTOS  
JUSTIFICATIVOS DE LAS  
OPERACIONES EFECTUADAS

*Entidades:* BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 2384/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 2035/05 y 2247/05.  
DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 715/05.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 1444/05.

Banco Guipuzcoano, SA, en el expediente n.º 2384/05, no actuó de acuerdo con las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en una cuenta corriente una cantidad sin el consentimiento expreso de sus titulares. El Servicio entendió que en la práctica bancaria puede ocurrir que inicialmente se den instrucciones operativas de forma verbal, dada la agilidad que caracteriza a este sector concreto de la actividad mercantil y como consecuencia de la mutua confianza que normalmente debe presidir las relaciones banco-cliente. No obstante, esta ausencia de formalización por escrito de las instrucciones conlleva el riesgo de que no pueda demostrarse su existencia si la misma es objeto de discusión, como aconteció en este supuesto.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2247/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, al proceder a desvincular a uno de los titulares de una cuenta sin contar previamente con la correspondiente orden firmada, no actuó correctamente desde la óptica de las buenas prácticas bancarias.

Deutsche Bank, SA Española, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 715/05, al no poder justificar documentalmente que el ingreso cuestionado se efectuó fuera del horario de caja y que, según alegó la entidad reclamada, se convino con el cliente aceptarlo de forma provisional para realizar la anotación mecanizada al día siguiente.

Caixa d'Estalvis de Catalunya vulneró las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1444/05, al permitir la realización del ingreso cuestionado sin recabar la firma del cliente, lo que impidió confirmar la veracidad de la operación.

El Servicio estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, había incumplido las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2035/05, al no facilitar a su cliente copia del documento acreditativo de una disposición de efectivo cuestionada por el reclamante.

### **Condiciones contractuales**

DISPOSICIONES DE CUENTAS SIN  
CONCURRIR LAS FIRMAS  
NECESARIAS

*Entidades:* C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 2652/04.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 1781/05.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 4428/04, 1203/05 y 2136/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 4243/04, 1276/05 y 1598/05.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 4888/04.

En relación con las disposiciones de fondos reclamadas en los expedientes n.ºs 2652/04, 4243/04, 4428/04, 4888/04, 1276/05, 1598/05 y 2136/05, el Servicio consideró que las entidades quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al no respetar el régimen de disposición mancomunada establecido por las partes en los contratos de cuenta.

En el expediente n.º 1781/05, Caja General de Ahorros de Granada se apartó de las buenas prácticas bancarias al permitir realizar múltiples reintegros de la libreta a un incapacitado, en contra de lo establecido en el régimen de disponibilidad de la misma.

El Servicio consideró que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no actuó con la diligencia que le es exigible a un profesional experto en su operativa, ya que permitió, de forma reiterada, que un menor de edad dispusiera de los fondos de la cuenta, a pesar de que el contrato recogía expresamente esta circunstancia —minoría de edad—, máxime teniendo en cuenta que el banco manifestó que las disposiciones se efectuaron con presencia del Documento Nacional de Identidad, entre cuyos datos figura la fecha de nacimiento del titular (expediente n.º 1203/05).

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

*Entidades: CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. —Reclamación n.º 3383/04.  
ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamaciones n.ºs 3496/04 y 1556/05.  
CAJA DE AHORROS DE GALICIA. —Reclamación n.º 4094/04.  
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. —Reclamación n.º 3827/04.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamaciones n.ºs 4502/04 y 2654/05.  
BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 556/05.  
CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. —Reclamación n.º 2292/05.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 2531/05 y 1203/05.  
CAJA RURAL SAN JAIME DE ALQUERÍAS NIÑO PERDIDO, SCCV. —Reclamación n.º 2912/05.  
M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. —Reclamaciones n.ºs 4603/04 y 3122/05.  
CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. —Reclamación n.º 3159/05.  
OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. —Reclamación n.º 3296/05.  
BANCA MARCH, SA. —Reclamación n.º 2667/04.*

El Servicio estimó que Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al no recabar, en el momento de aperturar la cuenta, la firma de uno de los cotitulares (expediente n.º 3383/04).

ING Direct NV, Sucursal en España, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 3496/04, al no recabar puntualmente la cumplimentación y firma de toda la documentación referida a la cuenta contratada, contraviniendo así las buenas prácticas y usos bancarios al mantener una cuenta activa durante varios meses sin que se hubiera cumplimentado toda la documentación necesaria para que esta fuera operativa.

Caja de Ahorros de Galicia, en el expediente n.º 4094/04, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al reabrir una cuenta sin contar con el consentimiento de todos sus titulares.

En el expediente n.º 3827/04, el Servicio consideró que la actuación de Banco Popular Español, SA, quebrantó las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, toda vez que el contrato de cuenta no estaba firmado como la normativa aplicable exige, puesto que los clientes tienen derecho a obtener copia de los contratos que suscriban, debiendo estos contener los extremos exigidos por las leyes.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4502/04, al expedir un nuevo contrato de cuenta, con unas condiciones distintas, sin haber recabado la firma de todos los titulares, actuando de forma contraria al principio de seguridad jurídica.

Banco de Sabadell, SA, quebrantó, con su actuación en el expediente n.º 556/05, las buenas prácticas y usos bancarios al no recabar el consentimiento de los representantes legales de la comunidad de propietarios reclamante para adherirse al «contrato de cuentas centralizadas» suscrito por el banco reclamado y la sociedad del administrador de dicha comunidad de propietarios.

Caixa d'Estalvis del Penedès se apartó de buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2292/05, al abrir una cuenta sin que constase el consentimiento de todos sus titulares, pues la entidad procedió a la apertura de la cuenta sin existir constancia en tal momento de apoderamiento entre los titulares y, por tanto, no actuó con la diligencia que le era exigible, como profesional experto que es en la operativa bancaria, al no recabar simultáneamente la firma de todos los cotitulares.

El Servicio consideró que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, quebrantó las normas de disciplina y las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2531/05, al abrir unas cuentas sin contar con el consentimiento de todos los cotitulares, firmando el contrato únicamente uno de ellos, posponiendo la firma de los otros tres, sin que se produjera nunca. Además, el banco reclamado imputó rendimientos procedentes de tales cuentas, ante la administración tributaria, a los no firmantes del contrato.

El Servicio estimó que Caja Rural San Jaime de Alquerías Niño Perdido, SCCV, quebrantó en el expediente n.º 2912/05 las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la diligencia que le es exigible a la hora de incluir dos nuevos titulares en una cuenta, pues no recabó el consentimiento de todos los titulares.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 3122/05, que M P C A Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera, Unicaja, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al contratar una imposición a plazo fijo sin obtener la firma de uno de sus titulares en el contrato correspondiente.

Caja de Ahorros de Salamanca y Soria se apartó, en el expediente n.º 3159/05, de lo dispuesto por las buenas prácticas y usos bancarios al incluir al reclamante como cotitular de una imposición a plazo fijo, pese a no contar con su autorización.

M P C A Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera, Unicaja, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios en el expediente n.º 4603/04, al no custodiar debidamente el documento de registro de firmas.

En el expediente n.º 3296/05, Open Bank Santander Consumer, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente a su cliente, al abrir una cuenta, de los requisitos de identificación exigidos, antes de haber activado la cuenta y haber permitido que en la misma se asentaran movimientos, especialmente, en este supuesto en el que era evidente que las instrucciones telefónicas no las estaba dando la titular, sino un tercero. Además, la actuación de la entidad no resultó coherente, ya que, de hecho, el banco permitió la realización de ingresos en una cuenta que no estaba activada, por carecer de documento identificativo válido del titular, y, sin variar estas circunstancias, no permitió disponer de los fondos de esa misma cuenta, precisamente por esa incidencia en la identificación.

Banca March, SA, realizó una actuación contraria a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2667/04, al no formalizar, en su día, el documento que debía recoger el tipo aplicable al depósito mensual suscrito por el cliente.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1203/05, que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no actuó con la diligencia que le era exigible a un profesional experto en su operativa, ya que el contrato de cuenta aportado por el banco reclamado al expediente no se encontraba firmado por los cotitulares indistintos menores de edad, no habiendo sido aportado, a mayor abundamiento, registro de firma en el que se encontrara recogida la firma de los menores.

ING Direct NV, Sucursal en España, se apartó de las buenas prácticas bancarias al formalizar un depósito a plazo sin el consentimiento de la titular, justificando su actuación en la existencia de una campaña promocional en la que se indicaba que se constituiría un depósito a plazo por los ingresos que superasen el saldo máximo histórico, siempre que los clientes no manifestasen expresamente su voluntad de no contratarlo (expediente n.º 1556/05).

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid se apartó de las buenas prácticas bancarias al proceder a la apertura de cuentas sin el consentimiento ni conocimiento de la reclamante (expediente n.º 2654/05).

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

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 4502/04.  
BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 1728/05.  
CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. —Reclamación n.º 1735/05.  
BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. —Reclamación n.º 542/05.  
BANCA MARCH, SA. —Reclamación n.º 1527/05.*

Por lo que hace a la posibilidad de que un depósito abierto a nombre de más de una persona sea cancelado por uno solo de sus cotitulares, el Servicio se ha pronunciado en numerosas ocasiones considerando que, al igual que para que nazca una relación jurídica es necesario que concurra el consentimiento de todos los titulares, adquiriendo también todos ellos los correspondientes derechos y obligaciones, para la cancelación se estima igualmente necesario que concurra el consentimiento de todos ellos, salvo que se acredite la existencia de pactos o condiciones en otro sentido.

Banco de Sabadell, SA, en el expediente n.º 1728/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al permitir la cancelación de una cuenta a pesar de no contar con el consentimiento de todos los titulares.

Igualmente, el Servicio estimó que Banca March, SA, no había ajustado su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, en el expediente n.º 1527/05, al permitir que solamente uno de los cotitulares pudiera cancelar una imposición a plazo fijo.

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4502/04, al cambiar el régimen de disponibilidad de la cuenta sin contar con el consentimiento de todos los titulares.

En el expediente n.º 1735/05, Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al permitir la baja de un cotitular indistinto, sin contar con el conocimiento y consentimiento de todos los titulares, estando así previsto en el propio documento de solicitud de baja aportado por la entidad, pero que, incomprensiblemente, no fue cumplimentado correctamente.

MODIFICACIÓN UNILATERAL  
DE LAS CONDICIONES  
CONTRACTUALES

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 542/05, el Servicio consideró que Banco Popular Español, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al modificar la forma de disposición de las cuentas y permitir la exclusión de uno de los titulares sin el consentimiento del otro.

*Entidades:* M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 1068/05.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamación n.º 4184/04.

Las novedades introducidas por las entidades, en relación con la actuación frente a sus clientes, recomendándoles el uso de dispositivos automáticos para efectuar operaciones que con anterioridad se efectuaban en ventanilla, como tales recomendaciones sobre la propia operativa, se deben considerar inmersas en su política comercial y, por tanto, en su ámbito discrecional, siendo un aspecto que tendrán que valorar los clientes a la hora de continuar sus relaciones con la entidad.

Ahora bien, se trata de una facultad discrecional de las entidades solo en la medida en que nos encontremos ante simples recomendaciones o sugerencias, ya que, en el momento en que se trata de una imposición a sus clientes, se está produciendo, de hecho, un cambio en la forma de prestar determinados servicios a los que la entidad se ha comprometido contractualmente. Si el cliente ya no va a poder realizar determinadas operaciones por ventanilla y necesariamente va a tener que acudir para ello a un puesto automático, se ha producido una modificación contractual de la que la entidad debe informar claramente, ofreciendo la posibilidad de rescindir el contrato sobre la base de un cambio en la forma de prestar el servicio.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 1068/05, el Servicio consideró que M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla se apartó de las buenas prácticas bancarias al no comunicar a su cliente el cambio en la forma de prestar los servicios en la sucursal, ofreciéndole la posibilidad de rescindir el contrato por esta causa.

En el expediente n.º 4184/04, M P C A Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera, Unicaja, se apartó de las buenas prácticas bancarias al imponer a su cliente la utilización de los puestos automáticos para la realización de una operación de reintegro en efectivo, modificando con ello la forma de prestar el servicio contratado, sin acreditar haber comunicado este hecho a su cliente, ofreciéndole la posibilidad de rescindir el contrato.

**Falta de diligencia**

COMISIÓN DE ERRORES

*Entidades:* DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 3501/04.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4064/04 y 1988/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 4509/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 13/05, 1379/05 y 1770/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 2376/05 y 2477/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 2254/05.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 981/05.

SANTANDER CONSUMER FINANCE, SA. — Reclamación n.º 1671/05.

UNO-E BANK, SA. — Reclamación n.º 1046/05.

Es criterio del Servicio de Reclamaciones que la actividad bancaria no está exenta de la comisión de errores o fallos, al igual que cualquier otra actividad del orden humano, que, en la medida en que sean reconocidos, no pueden ser considerados, en principio, como una mala práctica bancaria, puesto que, en ningún caso, el error podrá ser causa de un lucro injustificado. Sin embargo, lo anterior no puede servir de justificación para toda clase de errores, ya

que el cliente encomienda sus operaciones a la entidad, confiando en su profesionalidad y conocimiento del sistema bancario.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 3501/04, contra Deutsche Bank, SA Española, el Servicio entendió que la entidad reclamada se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al tardar más de un año en subsanar un error consistente en el ingreso de un cheque nominativo a favor de un tercero en una cuenta a nombre del reclamante.

En el expediente n.º 4064/04 contra Banco Español de Crédito, SA, el Servicio entendió que la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no subsanar diligentemente el error cometido, dejando que transcurriera más de un año desde que su cliente comunicó la existencia de un abono, que creía no corresponderle hasta que efectivamente procedió a retroceder dicho abono, y esto último, sin la previa notificación al reclamante, a pesar de la reiterada insistencia de este en aclarar lo sucedido.

El Servicio consideró que la Caja General de Ahorros de Granada, en el expediente n.º 4509/04, no ajustó su actuación a las exigencias que demandaban las buenas prácticas y usos bancarios al desentenderse de las consecuencias derivadas de la comisión de un error reconocido por la propia entidad.

Banco Santander Central Hispano, SA, no aplicó la diligencia debida en el expediente n.º 1770/05, para evitar que erróneamente se siguieran anotando registros en la cuenta del cliente sin su autorización. Igualmente, se estimó que la fecha valor dada al asiento de corrección de uno de los errores detectados fue incorrecta.

En relación con los hechos planteados en los expedientes n.ºs 2376/05 y 2477/05, el Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorarse en exceso en la resolución de un error que se arrastraba en el saldo de la libreta de los reclamantes, no comunicándoles previamente las rectificaciones que iba a efectuar.

Banco Español de Crédito, SA, infringió las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1988/05, al no actuar diligentemente en la corrección de la liquidación que erróneamente había practicado, y que debía haber sido corregida automáticamente al ser puesto en conocimiento de la entidad por el cliente, sin esperar a la presentación de la reclamación ante el Servicio.

En relación con los hechos que motivan el expediente n.º 13/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la rectificación de una liquidación indebida producida como consecuencia de un error que no resultaba imputable al reclamante.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 2254/05, que Caja Rural Intermediterránea, SCC, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al reclamar el pago de un descubierto diez años después del momento en el que se originó la deuda.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 981/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias, tanto al bloquear indebidamente la cuenta de su cliente como al no facilitarle una explicación mínimamente razonable de lo sucedido.

Santander Consumer Finance, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 1671/05, al no actuar con la debida diligencia en la atención de la reclamación

y subsanación de los múltiples errores cometidos en la gestión de las operaciones realizadas.

Uno-e Bank, SA, quebrantó las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 1046/05, al no reconocer los errores cometidos en la información facilitada a su cliente. Se desprende de la documentación aportada al expediente una falta de diligencia, tanto en reconocer e informar al cliente del error cometido como en poner los medios necesarios para evitar su materialización repetida, por lo que se consideró que esta actuación había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la diligencia exigible a un profesional experto en su operativa y, en concreto, al incluir como cotitular de una cuenta a un tercero ajeno a aquella, demorando indebidamente su exclusión de la misma (expediente n.º 1379/05).

FALTA DE DILIGENCIA EN LA  
TRAMITACIÓN DE OPERACIONES

*Entidades: BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 4546/04.*

*CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. —Reclamación n.º 4516/04.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamaciones n.ºs 2332/05 y 1110/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 3904/04.*

En el expediente n.º 4546/04, Bankinter, SA, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios, ya que no actuó con la diligencia mínima exigible, pues, a pesar de reconocer que conocía el motivo por el que se confeccionó el documento de reintegro y, por ende, que se realizó exclusivamente para autorizar a una persona determinada para disponer de cierto importe de la cuenta de los reclamantes, no procedió a identificar al presentador de un reintegro que tenía una antigüedad de trece meses.

Caja General de Ahorros de Canarias, en el expediente n.º 4516/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al estimar el Servicio que no existía habilitación alguna a favor del disponente para operar con el contrato y cuenta indicados, pues, a pesar de figurar como cotitular, no fue por su parte suscrito el contrato, circunstancia que impide considerarla parte en la relación contractual.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2332/05, el Servicio consideró que Banco Español de Crédito, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no actuar con la diligencia exigible en la recepción, contabilización y certificación de determinadas aportaciones en el proceso de constitución de una fundación.

En el expediente n.º 1110/05, Banco Español de Crédito, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional exigible a la hora de subsanar la incidencia de índole informática que impedía ejecutar en el mismo día la orden de cancelación de cuenta dada por su cliente.

El Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios, pues no era de recibo que por su parte no se procediera a contestar los requerimientos, verbales y escritos, realizados por el reclamante, referidos a la discrepancia que mantenían y que, posteriormente, en un intento de evitar el pronunciamiento del Servicio, se aporte documentación acreditativa de una corrección que tampoco recogía toda la retrocesión, al omitirse referenciar la fecha de valoración de las operaciones realizadas (expediente n.º 3904/04).



### Grupo III Transferencias

#### Comisiones

TRANSFERENCIAS ENTRE  
ESTADOS MIEMBROS  
DE LA UNIÓN EUROPEA

Entidades: *BANKINTER, SA.—Reclamaciones n.ºs 4515/04 y 942/05.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA.—Reclamación n.º 2226/05.*

*CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS, CC ING., SCC.—Reclamación n.º 503/05.*

En el expediente n.º 4515/04, Bankinter, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el cobro de comisiones por ejecución de una transferencia transfronteriza ordenada por Internet, por cuanto infringe el principio de transparencia informativa que preside sus relaciones con los clientes, al remitirse, para justificar la igualdad exigida por el Reglamento, a su libro de tarifas, ya que la información recogida en este no solo no es la que facilita a sus clientes internautas, sino que ni siquiera hace mención de su existencia en la página web en la que se recogen las comisiones efectivamente aplicadas por la entidad.

Incumple el Reglamento 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre, sobre los pagos transfronterizos en euros, no solo porque las comisiones informadas en su página web por transferencias transnacionales emitidas con cláusula de gastos OUR y ordenadas vía Internet (0,3%, con un mínimo de 2,70 euros) son superiores a las tarifadas por los mismos conceptos para las transferencias nacionales (0,25%, con un mínimo de 2,50 euros), sino porque la igualdad exigida —como señala el reclamante— debe serlo respecto de las comisiones efectivamente aplicadas y no de las máximas autorizadas.

Igualmente, Bankinter, SA, en el expediente n.º 942/05, incumplió las buenas prácticas y usos bancarios al tener establecida en sus tarifas y aplicar a las transferencias recibidas del exterior en euros, con cláusulas BEN o SHA, una comisión igual o superior a las repercutidas por las transferencias nacionales emitidas sobre otras plazas, es decir, las ordenadas con cláusula OUR. Es criterio del Servicio que la remuneración que cobra una entidad por la prestación de un servicio debe ser acorde con la actividad que realice y la responsabilidad que asuma. Y, en este sentido, las comisiones soportadas por el beneficiario por transferencias recibidas bajo la opción SHA deberían ser inferiores a las que soportaría por la emisión de una transferencia con cláusula de gastos OUR, que son las que limitan, vía Reglamento, las que pueden cobrarse a nivel supranacional.

En relación con los hechos que motivan el expediente n.º 2226/05 contra Banco Español de Crédito, SA, el Servicio consideró que no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios al haber repercutido al beneficiario de la transferencia una comisión interbancaria como retribución a su intervención como corresponsal en España de la entidad ordenante. Como es lógico, la actuación del corresponsal está remunerada, puesto que responde a un servicio prestado, pero este coste debe enmarcarse dentro de las relaciones interbancarias; el corresponsal se relaciona con el banco ordenante y puede ser que también con el beneficiario, y debe ser con ellos con los que llegue a un acuerdo sobre las comisiones que ha de percibir como corresponsal, pero lo que no puede hacer es distraer su comisión del importe de la transferencia o, lo que es lo mismo, cobrar su intervención al beneficiario mediante la deducción de sus comisiones del importe total que se ha de transferir.

En el expediente n.º 503/05 contra Caixa de Crèdit dels Enginyers, CC Ing., SCC, el Servicio consideró que la entidad no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios al haber aplicado unas comisiones que exceden de las repercutidas en transferencias nacionales, puesto que, de conformidad con la documentación aportada al expediente, se desprende

que la entidad no se ciñó al cumplimiento del principio de no discriminación establecido en el Reglamento (CE) 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre, sobre los pagos transfronterizos en euros.

ADEUDOS DE COMISIONES  
IMPROCEDENTES POR DIVERSOS  
MOTIVOS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 2595/05.  
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 4356/04.

En los expedientes n.ºs 2595/05 y 4356/04, las entidades quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en la cuenta de sus clientes comisiones por ejecutar órdenes de transferencias periódicas que, hasta ese momento, habían sido gratuitas, sin haber quedado acreditado que comunicaran, con carácter previo a su aplicación, el cambio de condiciones realizado.

### **Discrepancia sobre apuntes en cuenta**

FALTA DE ABONO  
DE LA INDEMNIZACIÓN  
LEGALMENTE ESTABLECIDA

*Entidades:* BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 2631/05.

Bankinter, SA, en la reclamación n.º 2631/05, no hizo referencia alguna —ni en el momento de iniciarse el proceso reclamatorio ni al formular sus alegaciones ante el Servicio de Reclamaciones— a la indemnización que legalmente le correspondía al reclamante por no haber acreditado los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario respetando el plazo convenido o, a falta de pacto entre las partes sobre dicho plazo, al término del quinto día laborable bancario siguiente a la fecha de aceptación de la orden de transferencia, lo que supone que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias sobre la base de la transparencia y diligencia que deben presidir las relaciones de las entidades y su clientes.

FALTA DE AUTORIZACIÓN  
EN LA REALIZACIÓN  
DE TRANSFERENCIAS

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 4399/04.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 1162/05.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 3976/04.  
CAJA RURAL DE CÓRDOBA, SCC. — Reclamación n.º 2731/04.  
BANCA MARCH, SA. — Reclamación n.º 2567/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE EXTREMADURA. — Reclamación n.º 2821/05.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2443/04.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 4399/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al ejecutar una orden de transferencia con cargo a la cuenta de su cliente, sin contar con el consentimiento y ni siquiera conocimiento de este, así como al repercutirle la correspondiente comisión por un servicio que, obviamente, no había solicitado, por cuanto resulta obvio que el banco carece de legitimación ya que implica un acto de disposición de los fondos depositados en la cuenta que está reservado, en exclusiva, para el titular o autorizado de la misma, a no ser que medie mandato legal o judicial que lo habilite para ello, cosa que en el presente supuesto no ocurría.

En los expedientes n.ºs 1162/05 y 2567/05, y ante la discrepancia mercantil sostenida por ambas partes sobre si existió o no orden verbal para realizar la transferencia, el Servicio consideró, sin perjuicio de lo que en su caso pudieran determinar los tribunales de justicia, que las entidades incumplieron las buenas prácticas y usos bancarios al carecer de justificación documental de la operación de transferencia.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 3976/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios por cuanto procedió a transferir, real y efectivamente, el importe a la cuenta corriente del beneficiario indicada por el ordenante y, a pesar de ello y sin recabar la autorización expresa del beneficiario, atendió la orden de cancelación y anulación de esa

transferencia que había sido ordenada en firme y, a mayor abundamiento, cuando intentó corregir la actuación indicada procedió a transferir sin autorización del titular de la cuenta y con fecha posterior el importe de la transferencia inicialmente ordenada y posteriormente anulada indebidamente.

El Servicio de Reclamaciones estimó que Caja Rural de Córdoba, SCC, en el expediente n.º 2731/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al realizar una transferencia con cargo a la cuenta del reclamante sin haber acreditado documentalmente que mediara una orden expresa de este en tal sentido. La entidad, como profesional experto que es en la operativa bancaria, debía de haber recabado la firma del ordenante de la transferencia y no ejecutar y adeudar la misma sin contar con la correspondiente justificación documental, máxime teniendo en cuenta que el adeudo se produjo presentando la cuenta saldo deudor, lo que nos lleva a considerar dicho proceder como contrario a las buenas prácticas y usos bancarios.

El Servicio de Reclamaciones estimó, en el expediente n.º 2821/05, que Caja de Ahorros y M P de Extremadura quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al efectuar un traspaso de fondos desde la cuenta de los reclamantes a otra cuenta, titulada por uno solo de ellos junto con otras cinco personas, sin contar con la autorización de aquellos, con objeto de cobrarse el importe de una comisión de mantenimiento.

En el expediente n.º 2443/04, el Servicio consideró que Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al realizar unilateralmente, y sin autorización del titular de la cuenta, determinados traspasos de fondos, con objeto de resarcirse del importe de un cheque que resultó impagado.

#### INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. —Reclamación n.º 466/05.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamación n.º 3975/04.*

*PATAGON BANK, SA. —Reclamación n.º 896/05.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. —Reclamación n.º 3643/04.*

En el caso del expediente n.º 466/05, la entidad reclamada consideraba que la operación solicitada por el cliente era un pago de recibos, por lo que le aplicó el horario restringido que tiene establecido al efecto. El Servicio estimó que asiste plenamente la razón a la reclamante, pues las operaciones de transferencia que solicita de la Caja en cada ocasión tienen sin lugar a duda dicha naturaleza, según se desprende de la documentación que fue aportada, devengando cada una de ellas la oportuna comisión por ejecutarlas. El Servicio de Reclamaciones considera que deben ser entendidas las transferencias como aquellas operaciones por las que el ordenante da instrucciones a su entidad bancaria para que envíe, con cargo a su cuenta, con fondos suficientes, una determinada cantidad de dinero a otra cuenta, cuyo titular será el beneficiario de la transferencia. Asimismo, resulta indiferente en las transferencias su finalidad y, por tanto, el destino de los fondos —incluso para pago de un recibo— no altera la naturaleza de la operación bancaria realizada y por la que la entidad cobra la correspondiente comisión.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 3975/04, quebrantó con su actuación las buenas prácticas y usos bancarios al no abonar el importe de la transferencia en la cuenta designada por los declarantes conjuntos del IRPF en el Modelo 100 de devolución; y ello a pesar de que la cuenta designada estaba a nombre del segundo de los declarantes, ingresando, sin embargo, el importe de la misma en una cuenta distinta de la indicada por los declarantes.

El Servicio consideró que Patagon Bank, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 896/05, al permitir realizar ingresos en una cuenta sin haberse firmado el

contrato de la misma y, sin embargo, no permitir el abono de una transferencia en esa misma cuenta sin haber variado las circunstancias.

Banco Popular Español, SA, en el expediente n.º 3643/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no abonar los fondos de una transferencia en la cuenta señalada por el ordenante.

### **Falta de diligencia**

FALTA DE DILIGENCIA EN LA  
TRAMITACIÓN DE  
TRANSFERENCIAS

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 3959/04.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 4824/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 3850/04.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 3533/04 y 1204/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 2927/04 y 1204/04.

IPAR KUTXA RURAL, SCC. — Reclamación n.º 2064/05.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 3383/04.

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 3176/05.

En relación con los hechos planteados en la reclamación n.º 3959/04, la caja reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios en la medida en que no actuó con la diligencia que le es exigible a la hora de ejecutar la orden de traspaso de fondos dada por su cliente desde otra entidad de crédito, mostrando un claro desinterés en solventar la incidencia producida con motivo, según indica, de la ausencia de la letra contenida en el Número de Identificación Fiscal (NIF), máxime cuando dicha información, tal como señala la reclamante, es conocida por la Caja.

En el caso del expediente n.º 4824/04, la conducta del M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla merece un pronunciamiento desfavorable, por cuanto su actuación no hizo sino impedir y dilatar la ejecución de una orden cursada por su cliente, puesto que la solicitud del documento original de la orden de traspaso de efectivo no puede suponer el aplazamiento de su ejecución y, además, porque la falta del sello de la entidad de la cuenta de abono que la Caja alega, no parece ser un argumento de peso, puesto que la orden, en todo caso, contenía los datos identificativos necesarios (con membrete de la entidad) para ser ejecutada de conformidad con las instrucciones recibidas.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 3850/04, incumplió las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la ejecución de la transferencia ordenada por su cliente, puesto que, salvo que exista alguna especificación técnica que, dado el tratamiento automático de la operación, obligue a la entidad a atender un campo u otro del mensaje *swift* recibido, que no es el caso que nos ocupa, ya que la entidad alega que realizó una serie de gestiones para localizar la cuenta del beneficiario para proceder a abonar la transferencia recibida, la orden de transferencia se ha de cumplimentar de acuerdo con las estrictas indicaciones que en ella figuran, de manera que, al existir una discrepancia evidente entre el cuenta consignada y la cuenta del beneficiario de la transferencia, la caja reclamada debería haber procedido a solicitar información adicional al banco ordenante, o bien a devolver el dinero al mandatario, pues es este el promotor de la operación y el que debe aclarar o rectificar los datos facilitados, debiendo prevalecer esta norma de seguridad sobre la actuación de la Caja, encaminada, según sus alegaciones, a evitar gastos y dilaciones a su cliente.

Banco Popular Español, SA, en el expediente n.º 3533/04, quebrantó los buenos usos y prácticas bancarios al no acreditar la debida diligencia en la realización de las gestiones encaminadas a aclarar, con la entidad corresponsal, el motivo de la imposibilidad de ejecución de la transferencia internacional ordenada por su cliente.

En el expediente n.º 1204/04, tanto Banco Santander Central Hispano, SA, como Banco Popular Español, SA, quebrantaron con su actuación las buenas prácticas y usos bancarios, y ello, por cuanto resulta inaceptable que haya transcurrido más de un año desde que la reclamante pusiera en conocimiento de ambas entidades que sus transferencias no se habían abonado en su cuenta, sin que al día de emitir el informe constase que se hubiera ofrecido a la reclamante una explicación coherente sobre lo ocurrido y hubieran tratado de resolver, en la medida de lo posible, la incidencia, limitándose ambas entidades a certificar, en el caso de la entidad ordenante, que realizó por orden de su cliente, entre otras, las transferencias controvertidas y, en el caso de la entidad receptora, que dichas transferencias no se recibieron y, por tanto, no fueron abonadas en su cuenta.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 2064/05, que Ipar Kutxa Rural, SCC, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la diligencia que le es exigible con relación al traspaso de fondos ordenado por su cliente desde la cuenta de ahorro a la cuenta de ahorro vivienda de la que era titular.

Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón, en el expediente n.º 3383/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no ejecutar las órdenes de transferencia periódica de conformidad con los datos consignados por el ordenante de las mismas, abonándolas en una cuenta distinta a la facilitada, en su día, por el ordenante.

En el expediente n.º 3176/05, el Servicio consideró que Citibank España, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias, tanto al mantener en sus cuentas una transferencia cuyo destino desconocía, aplicada posteriormente de forma tal que generó una incidencia en el pago del préstamo de su cliente, como al no proporcionar a la reclamante la información necesaria sobre tal incidencia.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2927/04, el Servicio consideró que la actuación de Banco Santander Central Hispano, SA, era contraria a las buenas prácticas y usos bancarios al dilatar injustificadamente la ejecución de una orden de transferencia de los fondos del cliente a otra entidad de crédito.

FALTA DE DILIGENCIA  
EN LA TRAMITACIÓN  
DE TRANSFERENCIAS  
INTERNACIONALES

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 2134/05.*

*BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 2134/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 4852/04.*

Tanto Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, como Banco de Sabadell, SA, se apartaron de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 2134/05, al no actuar con la diligencia necesaria en la resolución de las incidencias sufridas en la ejecución de una transferencia internacional, motivando un retraso en el abono de los fondos al beneficiario, cuando resultaba indudable que la ejecución de esta transferencia, objetivamente, resultó deficiente, pues la acreditación de los fondos en la cuenta de la beneficiaria sufrió una demora excesiva sin que las entidades participantes se considerasen responsables en ninguna medida.

En el expediente n.º 4852/04, Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la ejecución de la transferencia transfronteriza ordenada por su cliente. A mayor abundamiento, ni del escrito de alegaciones de la entidad, ni del escrito remitido por la oficina correspondiente al reclamante, puede deducirse cuál fue el motivo de la demora en la ejecución de la transferencia, resultando, por otra parte, indiscutible que el deber de diligencia general en el cumplimiento de las órde-

nes de los clientes, como principio básico de las buenas prácticas y usos bancarios, fue quebrantado en este caso.

## **Información y documentación**

FALTA DE INFORMACIÓN O  
INFORMACIÓN DEFICIENTE

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. — Reclamación n.º 2032/05.  
CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 917/05  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 4355/04.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 1730/05.  
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4196/04.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 3657/04.*

En el expediente n.º 2032/05, Caja de Ahorros de la Rioja se apartó de las buenas prácticas bancarias al no comunicar con carácter previo a los titulares de una cuenta su intención de proceder a la retrocesión de unos abonos indebidos de los que el verdadero beneficiario era un tercero, que, además, no era titular de esa cuenta. Las entidades, en estos casos, han de ponerse en contacto con su cliente de forma previa, acreditando el error o incidencia que hubiera provocado el abono indebido, comunicándole la necesidad de solventar la incidencia. En otro caso, si la entidad realiza la retrocesión unilateralmente y sin previo aviso, se considera que ha actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el caso del expediente n.º 917/05, el Servicio consideró que la caja de ahorros reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no justificar documentalmente su actuación mediante copia de las órdenes de transferencias y de los mensajes *swift* correspondientes.

En relación con el hecho principal que motivó el expediente n.º 4355/04, la actuación de Banco Español de Crédito, SA, no se ajustó a lo que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, ya que retrasó injustificadamente la ejecución de la orden de transferencia dada, sin que el reclamante hubiera sido informado adecuadamente, ni de la documentación que era necesaria para llevarla a cabo, ni de las causas de su tardanza.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 1730/05, no actuó con la debida diligencia en la información que facilitó al reclamante, por lo que no se ajustó al cumplimiento estricto de los principios que inspiran las buenas prácticas bancarias, puesto que, no habiéndose acreditado cuál fue la causa del error, lo cierto es que la información facilitada al reclamante resultó, cuando menos, confusa, infringiendo así los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones de las entidades con los clientes.

En relación con los hechos que motivaron la reclamación n.º 4196/04 contra Bankinter, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada no se ajustó a los principios de claridad y transparencia informativa que inspiran las buenas prácticas bancarias al no acreditar que su cliente tenía un claro conocimiento de las limitaciones operativas a las que estaba sujeto su contrato, y ello con independencia de compartir el criterio de la entidad respecto a que la limitación cuantitativa de operaciones responde a razones de seguridad que puedan redundar en beneficio de su cliente.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 3657/04, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no actuar con la debida diligencia en la emisión de una transferencia con datos incompletos, por la que ha aplicado, además de la comisión general registrada, el importe correspondiente a la emisión de una transferencia, con datos insuficientes o erróneos. Hay que entender que este cobro emana de que la entidad ha prestado un Servicio complementario a la propia emisión de la orden, y por ello que ha tomado las precauciones debidas para ejecutarla sin perjuicios adicionales para el cliente, como ha ocurrido en este caso.

FALTA DE JUSTIFICACIÓN  
DOCUMENTAL

*Entidades: CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 1162/05.  
FOREIGN EXCHANGE COMPANY DE ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 2369/05.*

En el expediente n.º 1162/05, y ante la discrepancia mercantil sostenida por ambas partes sobre si existió o no orden verbal para realizar la transferencia, el Servicio consideró, sin perjuicio de lo que en su caso pudieran determinar los tribunales de justicia, que Caja Rural Intermediterránea, SCC, incumplió las buenas prácticas y usos bancarios al carecer de justificación documental de la operación realizada. El Servicio viene declarando que es normalmente aceptado el compromiso que adquieren los clientes con la entidad, y viceversa, en virtud de los acuerdos verbales que hayan adoptado sus clientes con sus representantes; pero es deseable que dichos acuerdos se formalicen documentalmente para poder evitar, precisamente, los problemas que puedan surgir como consecuencia de posibles discrepancias o desacuerdos entre las partes en cuanto a su alcance e interpretación.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 2369/05, que Foreign Exchange Company de España, SA, no actuó con la diligencia debida por las buenas prácticas bancarias al no acreditar que el pago de una transferencia se realizó al beneficiario de los fondos tras su correcta identificación, puesto que es a las entidades a las que, con carácter general, corresponde acreditar la veracidad de sus afirmaciones, sin hacer recaer en el beneficiario de la transferencia la carga de la prueba de la no recepción.

### **Valoración**

VALORACIÓN INCORRECTA DE UN  
APUNTE POR TRANSFERENCIA

*Entidades: UNO-E BANK, SA. — Reclamación n.º 2159/05.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 3596/04.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 2618/05.*

En los expedientes n.ºs 2159/05 y 3596/04, las respectivas entidades quebrantaron las buenas prácticas bancarias al aplicar al adeudo en cuenta de una transferencia, una fecha de valoración incorrecta, pues no es lógico aplicar una fecha de adeudo anterior a la de ejecución de la orden. En opinión del Servicio, una cosa es el deber de diligencia en cuanto al plazo máximo para cursar una transferencia, que en estos casos no cabe duda de que se ha cumplido, pues se ha ejecutado el mismo día de su recepción, y otra es que la fecha de adeudo, a efectos de valoración y, por tanto, del inicio del plazo de cómputo de intereses se fije en una fecha anterior a la de la realización de las propias órdenes, pues no resulta buena práctica bancaria ni desde el punto de vista del cumplimiento de los deberes de información, ni desde el punto de vista de los exigibles deberes de diligencia.

En relación con los hechos que motivan el expediente n.º 2618/05, el Servicio consideró, a la vista de la documentación aportada, que Banco Español de Crédito, SA, no se ajustó a la normativa y a las buenas prácticas y usos bancarios al no ejecutar la transferencia en el mismo día en que se realizó el cargo en la cuenta del ordenante, ni informar a la entidad beneficiaria de la fecha de cargo en la cuenta de la sociedad ordenante de la transferencia.



## Grupo IV Cheques, letras, pagarés, recibos y otros efectos

### Comisiones

COBRO DE COMISIONES

INDEBIDAS

*Entidades: CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA, SCC. — Reclamación n.º 2543/04.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 4232/04.*

*CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 852/05.*

*CAJA DE AHORRO PROVINCIAL DE GUADALAJARA. — Reclamación n.º 48/05.*

*BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 3326/05.*

La normativa que regula las comisiones aplicables por las entidades de crédito está constituida por la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, así como por la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, dictada en su desarrollo. El número quinto de la Orden Ministerial dispone que:

«Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las entidades de crédito serán las que estas fijen libremente.

No obstante, las entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas...

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.»

En la norma quinta de la Circular anteriormente citada, se indica que las entidades dispondrán, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado, de forma que atraiga la atención del público y su contenido resulte fácilmente legible. En el tablón se recogerá, entre otra información, la existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta.

El Servicio de Reclamaciones consideró, en el expediente n.º 2543/04, que Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al repercutir a su cliente una comisión por devolución de un recibo que excedía la que tenía registrada, con carácter de máximo, en las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.

La entidad Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 4232/04, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al cobrar una serie de comisiones que resultaban totalmente improcedentes, ya que sus conceptos (devolución, protesto o declaración equivalente, y gastos de correo) no se correspondían con lo acaecido realmente, al faltar el correspondiente efecto mercantil.

Caja General de Ahorros de Granada, en el expediente n.º 852/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al aplicar una comisión, por emisión de un cheque bancario, superior a la fijada en las tarifas de comisiones registradas en el Banco de España.

Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 48/05, al girar una comisión

por importe de un euro — por ingresar una tasa referida a una licencia de caza —, que no tiene registrada, ni se corresponde con un servicio prestado.

El Servicio estimó que Bankinter, SA, se apartó, en el expediente n.º 3326/05, de las buenas prácticas bancarias al mantener el adeudo de una comisión por emisión de unos cheques que no llegó a entregar a la interesada.

## **Información y documentación**

### INFORMACIÓN DEFECTUOSA Y DOCUMENTACIÓN

*Entidades:* CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamación n.º 1919/05.  
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 1409/04.  
M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamación n.º 3328/04.  
CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL, SCCV. — Reclamación n.º 3951/04.  
BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 4011/04 y 2370/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4251/04, 520/05 y 3699/04.  
CAJA RURAL DE CIUDAD REAL, SCC. — Reclamación n.º 4349/04.  
CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamación n.º 284/05.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 290/05.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 540/05 y 906/05.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 778/05 y 1658/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 980/05.  
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 1876/05.  
CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SCC. — Reclamación n.º 3089/05.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 3206/05.  
OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamación n.º 3820/05.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2299/05.

El Servicio consideró que, en los expedientes n.ºs 520/05, 1919/05, 0290/05, 3699/04, 3951/04 y 0778/05, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no facilitar información clara y completa sobre el importe de la comisión devengada por el ingreso de un efecto. El Servicio consideró que no es suficiente con hacer mención en el documento de ingreso de información general, referida a la posibilidad de adeudar la comisión. Efectivamente, una actuación acorde con la claridad y transparencia exigida por las buenas prácticas y usos bancarios requiere que, en el momento en que se efectúa el ingreso del efecto, la entidad informe expresamente al cliente no solo de la posibilidad genérica de adeudar una comisión, sino de cuál va a ser su importe exacto.

En el expediente n.º 3328/04, contra M P C A Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja), el Servicio consideró que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al no acreditar haber comunicado a su cliente el cobro de una comisión por entrega de órdenes de domiciliación, que con anterioridad prestaba gratuitamente, y por no remitirle las liquidaciones de las comisiones que le había solicitado.

En los expedientes n.ºs 4349/04, 1876/05, 3089/05, 3206/05 y 906/05, las entidades no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios al no advertir al cliente, en la factura de presentación o de algún otro modo, de la existencia de comisiones que podían derivarse de la devolución de los efectos, para que de esta forma el cliente pudiera conocer con total claridad —y prestar su conformidad con una información suficiente— las condiciones económicas que podían derivarse de la gestión encomendada.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 980/05, el Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Córdoba no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar una comisión por emisión de un cheque bancario sin acreditar haber informado con-

venientemente sobre los costes concretos de la operación a su cliente. Si bien existía una justificación evidente para el cobro de la comisión, también resultaba indudable, sobre la base de la buena fe y mutua confianza que deben presidir las relaciones de las entidades y sus clientes, que la caja debería haberse asegurado de que el cliente conocía las consecuencias económicas de utilizar un determinado sistema de movilización de fondos, lo que hubiera evitado la falta de transparencia evidenciada en el caso analizado.

Bankinter, SA, no actuó con la diligencia y profesionalidad que cabe esperar de una entidad de crédito en el desarrollo de su actividad en el expediente n.º 2370/05, al no asesorar convenientemente a sus clientes de los posibles costes en los que podían incurrir en caso de realizar la operación planteada con el objeto de evitar, a toda costa, que se produjera un descubierto y al no sugerirle alternativas menos costosas; máxime cuando, casi en la totalidad de los casos, los gastos totales originados por un descubierto por valoración son inferiores a los ocasionadas por la devolución de un recibo a otra entidad.

Caja de Ahorros de Asturias, en el expediente n.º 1409/04, no actuó con la diligencia exigible en la medida en que comunicó a su cliente el adeudo en cuenta de una factura una vez transcurrido el plazo de devolución de la misma, considerándose tal proceder contrario a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios.

El Servicio consideró que Bankinter, SA, no se ajustó, en el expediente n.º 4011/04, a las buenas prácticas bancarias al no asumir los perjuicios derivados de la inexacta información que facilitó a su cliente con la finalidad de identificar un cheque anulado, lo que tuvo como consecuencia que no lograra identificarlo, al ser recibido por correo.

El Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 4251/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no haber facilitado al cliente la información pertinente sobre las circunstancias que provocaron la devolución de los cheques extendidos por un autorizado en la cuenta, con posterioridad al fallecimiento del titular. Si la entidad no podía atender el pago del cheque como consecuencia de haberse extinguido la personalidad del poderdante, lo ajustado hubiera sido poner esa circunstancia en conocimiento de los autorizados y reflejarlo en el propio documento cambiario, al objeto de que se conociera la circunstancia que existía en los documentos librados y pudieran actuar en consecuencia.

Caja Laboral Popular, Coop. de Créd., en el expediente n.º 284/05, no actuó conforme a las buenas prácticas y usos bancarios al negarse a facilitar al que ejecutó una operación los datos básicos de la misma que previamente le había facilitado. El Servicio entendió que la confidencialidad de los datos de los clientes de las entidades de crédito es un principio que no puede obviarse, por lo que el acceso a tal información, desde el punto de vista de la prudencia y diligencia que debe regir la ortodoxia bancaria, debe limitarse a los casos en que su titular haya accedido a ello o hayan sido solicitados por la autoridad judicial.

C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja), en relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 540/05, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarias al no comunicar a su cliente, de forma fehaciente, que no accedían a sus peticiones de modificación de vencimiento de unos efectos que había cedido a la entidad reclamada.

En el expediente n.º 3820/05, contra Open Bank Santander Consumer, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no atender diligentemente la petición de información referida a la domiciliación de unos recibos, siendo así que, si resulta que se han remitido —suponemos que por los procedimientos habi-

tuales de cargo telemático— los recibos adeudados al reclamante, lo cierto es que en los archivos del sistema utilizado debe constar información suficiente como para que los recibos cuestionados se carguen en la cuenta indicada en los mismos o, en su caso, en la asociada, según se informa al cliente.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 2299/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias, por cuanto que, tal y como ha tenido el Servicio ocasión de manifestarse en reiteradas ocasiones, en relación con las incidencias derivadas de los extravíos de diversos recibos domiciliados, no es admisible, de forma genérica, que las entidades, por el mero hecho de enviar la documentación por el sistema tradicional de correo postal, actúen conforme a las buenas prácticas y usos bancarios, si no acreditan, al mismo tiempo, que han establecido controles internos que permitan justificar frente a terceros y clientes que en realidad enviaron la documentación objeto de incidencia.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 1658/05, el Servicio consideró que Banco Español de Crédito, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar una comisión por emisión de un cheque bancario sin acreditar haber informado previamente sobre los costes de la operación a su cliente.

INFORMACIÓN DEFECTUOSA  
EN LA GESTIÓN DE CHEQUES  
SOBRE EL EXTRANJERO

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA.—Reclamaciones n.ºs 1579/05, 1066/05 y 2031/05.  
CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS, CC ING., SCC.—Reclamación n.º 2125/05.  
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA.—Reclamación n.º 2955/05.  
CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD.—Reclamación n.º 3062/05.

En el caso de cheques librados sobre el extranjero, concurre una serie de circunstancias que agravan la situación de incertidumbre en la disposición firme de los fondos, ya que los plazos de devolución a los que se encuentran sometidos son diferentes en los distintos países. Por ello, las entidades suelen establecer acuerdos con sus corresponsales acerca de los plazos máximos a los que se encuentran sujetos estos instrumentos de pago, a los efectos de considerar firme su abono.

Por tanto, y dada la total transparencia que debe existir en los documentos bancarios destinados a justificar el ingreso de cheques, de tal forma que el cliente conozca, por la sola y normal —no especializada— lectura de tales documentos, cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados, las entidades deben informar de que los fondos abonados solo adquieren firmeza a partir de determinada fecha, y, en el caso de que dicha información no sea posible, por no existir acuerdos de corresponsalía, dejar constancia de la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de la disponibilidad del mismo.

En relación con los hechos planteados en los expedientes de este epígrafe, el Servicio consideró que las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no acreditar haber informado debidamente a sus clientes de las condiciones de una operación de ingreso de cheque librado contra una entidad extranjera, que por sus características estaba sujeta a una posible retrocesión, a pesar de la disposición anterior de los fondos abonados en cuenta.

Además, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 1066/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al aportar los correspondientes justificantes de los ingresos, con la preceptiva firma del cliente, y no quedó debidamente acreditado que informara al beneficiario de los cheques de su recepción y que solicitara su autorización para ingresarlos en su cuenta.

## Falta de diligencia

FALTA DE DILIGENCIA  
EN EL PAGO DE EFECTOS

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 2332/04.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 2543/04.  
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 3581/04  
BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 4209/04.  
CAJA RURAL DE CIUDAD REAL, SCC. — Reclamación n.º 4544/04.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 3479/05.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 2509/05.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 2332/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al admitir el ingreso con unas instrucciones determinadas (abono de un efecto cambiario), para seguidamente emplear los fondos recibidos para la atención de otras obligaciones de pago que el titular de la cuenta mantenía con la propia entidad reclamada, con el resultado final del impago del efecto. Efectivamente, teniendo en cuenta que la reclamante pretendía atender un pagaré de cuenta corriente, domiciliado en la cuenta de una tercera sociedad, firmante de aquel, haciendo constar expresamente tal finalidad en el documento de ingreso de efectivo, el banco podía, o bien efectuar las actuaciones necesarias para lograr el fin pretendido — mediante una retención en los fondos ingresados —, o bien no admitir tal operación, si no estaba en condiciones de asegurar su correcta realización.

En el expediente n.º 2543/04, el Servicio estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas bancarias al devolver por error un recibo, reconociendo tardíamente su comisión y evitando asumir las consecuencias que tuvo su actuación.

Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, en el expediente n.º 3581/04, no actuó con la diligencia debida a las buenas prácticas bancarias al devolver un pagaré por falta de fondos, sin asegurarse previamente de que estos, enviados por OMF, se registrarían ese mismo día, siendo así que la entidad recibió la transferencia, demorando su abono en la cuenta del beneficiario debido a su proceder interno, sin que por ello dejara de registrarse la transferencia contablemente y por fecha valor, tal como normativamente era exigible, el día de la operación.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 4209/04, el Servicio considera que Banco de Sabadell, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no defender convenientemente los intereses de su cliente, devolviendo un cheque librado contra su cuenta sabiendo que al día siguiente hubiera podido tener fondos suficientes para atenderlos. Una actuación más acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera sido retener el cheque presentado un día, esto es, hasta que, según la entidad, se hubieran cobrado o no los depositados, más aun cuando uno de ellos, que representaba el 75% del importe del girado, era efectivamente un cheque bancario, lo cual suponía una garantía de cobro por parte de la entidad presentadora, ya que, al haber sido cargado en la cuenta del reclamante el importe del mismo en el momento de la entrega del cheque, no habría lugar a que se produjera su devolución como consecuencia de su presentación en Cámara.

El Servicio consideró que Caja Rural de Ciudad Real, SCC, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, en el expediente n.º 4544/04, al atender en descubierto el pago de un recibo no domiciliado en una cuenta sin apenas actividad, sin haber efectuado gestión alguna en orden a recabar instrucciones de su cliente titular de la cuenta.

Caja Rural Intermediterránea, SCC, en el expediente n.º 3479/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no haber acreditado que empleara la diligencia profesional que le es exigible, a la hora de llevar a cabo las operaciones necesarias para registrar las domiciliacio-

nes traspasadas de otra entidad, como consecuencia de la venta del negocio de la sucursal realizado en exclusivo interés de las entidades implicadas.

El Servicio consideró que Banco Español de Crédito, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias, en el expediente n.º 2509/05, al no emplear la diligencia profesional que le era exigible a la hora de subsanar la incidencia de índole informática que impedía el cargo en la cuenta de su cliente de las cuotas de la Seguridad Social.

FALTA DE DILIGENCIA EN LA  
GESTIÓN DE COBRO DE EFECTOS

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamación n.º 3171/04.  
BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamación n.º 3297/04.  
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 3536/04.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 4170/04.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 4232/04.  
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4331/04.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 932/05.  
BANCO PASTOR, SA. — Reclamación n.º 1723/05.  
BANCO DE VALENCIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 2318/05 y 1373/05.  
BANCO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, SA. — Reclamación n.º 1134/05.*

En el expediente n.º 3171/04, la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no tomar precauciones en el envío del efecto a la entidad librada a través de un tercero, esto es, una empresa de transporte, con el resultado del extravío del citado documento antes de llegar a su destino.

En el expediente n.º 3297/04, Banco Simeón, SA, se apartó de lo que se debe considerar una buena práctica bancaria al no guardar las cautelas debidas al tramitar un efecto tan atípico y excepcional como es un pagaré nominativo no a la orden, donde figuraba una cesión del «presunto» apoderado de la sociedad acreedora a sí mismo.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 3536/04, contra Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, que la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al desentenderse del problema causado a su cliente, con motivo de la presunta falsificación de tres pagarés que le habían sido entregados en gestión de cobro y cuya custodia aceptó.

La actuación de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 4170/04, mereció un pronunciamiento desfavorable, ya que no actuó con la profesionalidad exigible, pues, si decidió aceptar la gestión de cobro encomendada por su cliente, en las condiciones propuestas, no cabe que con posterioridad se desentienda del asunto sin efectuar un correcto seguimiento que hubiera implicado requerir la documentación acreditativa necesaria — de la falsificación o de cualquier eventualidad que se hubiera producido en esta operación —, en un breve lapso de tiempo y sin dilaciones innecesarias.

Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 4232/04, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al no tomar precauciones en el envío al reclamante del efecto impagado que resultó extraviado. La entidad se apartó de la ortodoxia de lo que deben ser los usos y buenas prácticas bancarias al devolver, sin más, el efecto a su cliente, cuando lo razonable y diligente hubiera sido utilizar uno de los múltiples medios existentes para asegurar y poder demostrar el envío.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 4331/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no asumir las responsabilidades derivadas del extravío de unos efectos que le habían sido

entregados en gestión de cobro. El Servicio consideró que es la entidad la que ha de asumir los perjuicios que hayan podido ocasionarse con motivo del extravío de los cheques, ya que es a ella a la que directamente se le hizo el encargo de gestionar su cobro y por ello su cliente le retribuye por el servicio prestado, siendo el banco, a mayor abundamiento, el que ha elegido el medio utilizado para enviar/recibir los cheques a la entidad librada, por lo que debe ser este el que asuma las consecuencias de su pérdida.

El Servicio consideró que la actuación de C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja), en el expediente n.º 932/05, no había sido diligente y, por tanto, su actuación se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias. La incidencia acaecida devenía del hecho de que la sociedad reclamante, antes de proceder al ingreso del cheque entregado en gestión de cobro a la caja, no cumplimentó los timbres correspondientes; pero ello no exime de responsabilidad a la entidad, que, como profesional bancario y, por tanto, experto en estas operaciones, debía haber advertido a su cliente de la deficiencia del cheque, máxime cuando procedió al abono y posterior retrocesión del importe del efecto sin comunicación previa al interesado.

El Servicio de Reclamaciones estimó que Banco Pastor, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la diligencia que le es exigible en la gestión de cobro de un pagaré que resultó devuelto por incorriente, dilatando en exceso el adeudo en la cuenta de su cliente del nominal del efecto que le había sido entregado para su descuento y gestión de cobro a su vencimiento, generando así falsas expectativas en la reclamante.

Banco de Valencia, SA, en el expediente n.º 2318/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no acreditar haber comunicado a su cliente, en el plazo exigido por la normativa, el impago del pagaré negociado, toda vez que, al actuar como se indica, se vulneraba lo previsto legalmente y se creaban unas expectativas de buen fin que no se correspondían con la realidad.

El Servicio consideró que Banco de Valencia, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no ser capaz de explicar las razones por las que unos fondos procedentes de dos facturas confirmadas no se abonaron el día solicitado por su cliente, provocando con ello unos gastos de descubierto que podrían haberse evitado.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1134/05, que Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA, quebrantó las buenas prácticas bancarias al desentenderse del problema de su cliente —producido por la devolución de un recibo por una tercera entidad—, sin adoptar medida alguna tendente a que no sufriera los perjuicios de una incidencia entre entidades.

ADEUDO DE RECIBOS SIN ORDEN  
DE DOMICILIACIÓN PREVIA

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3207/04.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. —Reclamación n.º 4086/04.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. —Reclamación n.º 41/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 3408/04, 3759/04, 3852/04, 1311/05, 1637/05, 1917/05 y 2952/05.

BANCA PUEYO, SA. —Reclamación n.º 1808/05.

BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 3854/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamación n.º 2939/04.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al efectuar un adeudo en la cuenta de la reclamante, por orden de un tercero, sin contar con su autorización. El Servicio ha declarado en numerosas ocasiones que las entidades de crédito, a falta del consentimiento expreso del titular, no pueden efectuar

adeudos en las cuentas de sus clientes siguiendo instrucciones de terceros, a no ser que aquel consentimiento se supla por mandato judicial o que concurra alguna causa legal que legitime para ello. Efectivamente, la disposición de los fondos de las cuentas corrientes corresponde a los titulares de las mismas y se efectuará por los medios expresamente acordados en el correspondiente contrato, que, con las excepciones previstas en nuestro ordenamiento, han de incorporar la autorización del interesado, como manifestación de su voluntad dispositiva, pues, de otro modo, la entidad carecería de legitimación para efectuar adeudos y disposiciones en aquellas.

Por otro lado, el Servicio consideró que Banca Pueyo, SA, en el expediente n.º 1808/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le es exigible a la hora de subsanar el error cometido, consistente en adeudar cierta cantidad en la cuenta del reclamante sin contar con su autorización escrita, y contratar un plan de pensiones a su nombre.

Además, en relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3854/05, se consideró que Banco de Sabadell, SA, no actuó de acuerdo con los buenos usos y prácticas bancarias al adeudar unas cantidades en una cuenta corriente sin el consentimiento expreso de sus titulares.

El Servicio consideró, en los expedientes n.ºs 3852/04, 1637/05 y 2952/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar el importe de las primas de seguro sin acreditar que contara con el consentimiento de su cliente.

ACTUACIÓN INCORRECTA EN  
RELACIÓN CON LA DEVOLUCIÓN  
DE EFECTOS

*Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamación n.º 3420/04.  
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 833/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 1108/05.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 2362/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3140/04, 4532/04 y 1134/05.  
BANCO GALLEGO, SA. — Reclamación n.º 2255/05.  
BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 3854/05.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 670/05.  
BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamación n.º 4924/04.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 4132/04 y 694/05.  
CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 4248/04.*

Caixa d'Estalvis del Penedès, en el expediente n.º 3420/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le es exigible al comunicar a su cliente la existencia de un adeudo girado contra su cuenta, procediendo a su retención interna —dado que no había fondos en la cuenta de cargo para atenderlos— hasta el día del vencimiento del plazo previsto en los acuerdos interbancarios para su devolución. Además, la entidad no admitió la devolución del recibo al día siguiente de su cargo, alegando el transcurso del plazo interbancario de devolución.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 833/05 contra Bankinter, SA, el Servicio consideró que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al no recoger fehacientemente las instrucciones que afirmaba haber recibido de su cliente en cuanto a la anulación de la domiciliación de un recibo. El Servicio entendió que las entidades de crédito deben recoger el consentimiento de sus clientes en todos aquellos casos en que la actuación solicitada de la entidad va a tener trascendencia jurídica, tanto para el cliente como para terceros, de forma que puedan acreditarse el consentimiento y los exactos términos de las instrucciones recibidas.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid, en el expediente n.º 1108/05, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al retroceder dos recibos, previamente adeudados en descubierto en la cuenta de su cliente, sin que tal posibilidad constara claramente recogida en el contrato de cuenta. El criterio general del Servicio, en estos casos, es que, si cuando se presentaron al cobro los recibos domiciliados en la cuenta de la reclamante la entidad libremente decidió admitir el cargo, pese a que ello suponía dejar la cuenta en descubierto, no resulta ajustado a las buenas prácticas bancarias que a posteriori, y con el fin de compensar este descubierto libremente admitido por ella, retroceda los recibos adeudados.

El Servicio estimó que Caja General de Ahorros de Granada incumplió las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2362/05, puesto que por su parte se conocía la existencia de la relación negocial que originó la emisión del recibo que motivaba la reclamación. Aunque se trataba de un recibo no domiciliado, ni aceptado, existía una domiciliación tácita, admitiéndose tal figura por los usos bancarios, derivada de las anteriores ocasiones en que por parte de la entidad reclamante se habían atendido recibos como el discutido, no aceptados ni domiciliados y girados por el mismo emisor.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3140/04, contra Banco Santander Central Hispano, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no comunicar a su cliente el impago de un efecto cambiario descontado, empleando un plazo superior a un año para su retrocesión, sobre todo teniendo en cuenta la existencia de plazos concretos para el ejercicio de las acciones cambiarias.

Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 4532/04, al retroceder dos recibos previamente adeudados en la cuenta de su cliente, con el fin de compensar el descubierto existente. El Servicio concluyó que, si la entidad no estaba dispuesta a admitir descubiertos en la cuenta de su cliente, a lo que no está obligada, debería haber rechazado el pago de los recibos cuestionados desde el primer momento, en lugar de proceder al adeudo en la cuenta de su cliente para posteriormente retrocederlos.

Banco Gallego, SA, en el expediente n.º 2255/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no ejecutar las instrucciones recibidas de su cliente destinadas a devolver el pago de un impuesto previamente domiciliado. Efectivamente, la entidad reclamada ignoró no solo las instrucciones de cancelación de cuenta —que hubieran evitado por sí solas el posterior pago del impuesto—, sino también las de devolución del pago domiciliado, sin siquiera ponerse en contacto con su cliente para informarle sobre la imposibilidad de cumplimentar las mismas, lo que le hubiera permitido a su cliente efectuar las gestiones necesarias ante la administración tributaria.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3854/05, se consideró que Banco de Sabadell, SA, no actuó de acuerdo con los buenos usos y prácticas bancarias tanto en la devolución de un recibo al no existir saldo suficiente en la cuenta —como consecuencia del anterior adeudo indebido realizado unilateralmente por la entidad—, sin advertir al titular de este hecho, como al no informarle del carácter irrevocable de la citada devolución cuando ingresó, 10 días después de que se produjera esta, dinero suficiente para, de haber tenido lugar, hacer frente a una nueva presentación del controvertido recibo.

El Servicio estimó que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a atender la solicitud de la reclamante, referida a la incidencia surgida con la devolución del seguro de un

vehículo, solo después de que por ella se pusiera la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

Banco Simeón, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4924/04, al adeudar en la cuenta del reclamante, librador de unos pagarés impagados por la entidad domiciliataria de los mismos, el importe devuelto —incluidos los gastos de devolución—, sin contar con la correspondiente orden expresa de adeudo.

Caja Rural Intermediterránea, SCC, en los expedientes n.ºs 4132/04 y 694/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al devolver unilateralmente el recibo correspondiente a la prima de un seguro, causando su rescisión por la compañía aseguradora.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 4248/04, que Caja de Ahorros de San Fernando, Sevilla y Jerez, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al devolver un recibo presentado al cobro por un emisor, al que con anterioridad habían atendido, sin haber efectuado gestión alguna en orden a recabar instrucciones de su cliente.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1134/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, había quebrantado las buenas prácticas bancarias al no adeudar en la cuenta del reclamante un recibo basándose en que no contaba con orden de domiciliación.

DEVOLUCIÓN DE EFECTOS  
EXISTIENDO PROVISIÓN  
DE FONDOS

*Entidades:* ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamación n.º 212/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 304/05.

ING Direct NV, Sucursal en España, en el expediente n.º 212/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias en la devolución total de un cheque, a pesar de contar la cuenta con fondos, pues el Servicio estimó que la cuenta del reclamante contaba con fondos suficientes para atender el mismo, abonados ocho días antes de producirse la devolución.

Caja de Ahorros de Asturias, en el expediente n.º 304/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al devolver un recibo domiciliado en la cuenta corriente del reclamante, que a lo largo de ese mismo día presentó saldo suficiente para atenderlo.

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

*Entidades:* BANCO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, SA. — Reclamación n.º 3433/04.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 3830/04.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 3999/04.

BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 4309/04 y 377/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4081/04, 1075/05 y 1536/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE TERRASSA. — Reclamación n.º 2203/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 2753/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 4489/04.

CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA. — Reclamación n.º 2164/04.

En relación con los hechos planteados en los expedientes n.ºs 3433/04, 3830/04, 3999/04 y 1075/05, el Servicio consideró que las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional exigible a la hora de cumplimentar las órdenes de no atender unos efectos dados por sus clientes.

En el expediente n.º 4309/04, el Servicio consideró que Bankinter, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al desatender la petición de devolución de un recibo a cargo del

titular de la cuenta. Esta misma entidad, en el expediente n.º 377/05, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al incumplir la orden dada por su cliente de no atender el pago de una letra.

Caixa d'Estalvis de Terrassa, en el expediente n.º 2203/05, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, en la medida en que no contactó con su cliente para confirmar o recabar instrucciones precisas acerca de la orden de devolución de efectos que había recibido vía fax, ignorando, sin más, la orden recibida, lo cual pudo haber creado en la mercantil unas expectativas acerca de los efectos librados contra su cuenta bancaria.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Córdoba, en el expediente n.º 2753/05, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no atender una orden verbal de su cliente para que no atendiera el pago de un pagaré a su vencimiento, como habitualmente había hecho. La práctica de actuación con un determinado cliente se convierte en uso y costumbre, fuente de obligaciones entre ambas, debiendo mediar una comunicación expresa si por parte de la entidad se opta por modificar los procedimientos habitualmente establecidos, al objeto de que su cliente tenga constancia de que la operativa va a ser modificada.

Caja General de Ahorros de Canarias, en el expediente n.º 4489/04, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al no atender las órdenes de su cliente para que procediera a la devolución de un recibo, alegando que no coincidía el titular de la cuenta con el del recibo.

En relación con la reclamación planteada en el expediente n.º 2164/04, el Servicio estimó que Caixa d'Estalvis Laietana no se ajustó a los buenos usos y prácticas bancarias al pagar el recibo del seguro incumpliendo las órdenes expresas del titular de la cuenta domiciliataria, así como al negarse a su posterior devolución.

Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en los expedientes n.ºs 4081/04 y 1536/05 al no admitir la devolución de un recibo, a pesar de que los reclamantes manifestaron su oposición al cargo con la debida diligencia desde que tuvieron conocimiento de su realización.

#### ERRORES REITERADOS DE DIVERSA ÍNDOLE

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3771 /04.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 4674/04.*

*ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamación n.º 1414/05.*

*C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). —Reclamación n.º 339/05.*

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3771/04, contra Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, el Servicio consideró que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar injustificadamente la retrocesión de una comisión a la que se había comprometido. El Servicio de Reclamaciones entiende que una conducta ajustada a las buenas prácticas bancarias exige que las entidades ejecuten sin dilación los compromisos adquiridos con sus clientes, evitando de esta manera reclamaciones innecesarias.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 4674/04, no actuó diligentemente en la localización y resolución de la incidencia reclamada —la entidad anulaba sistemáticamente los adeudos por domiciliación que presentaba otra entidad— y, por tanto, quebrantó las buenas prácticas bancarias. El Servicio consideró que no es admisible que los errores se reiteren indefinidamente y no exista una voluntad cierta de subsanarlos con la mayor celeridad

posible, siendo en este caso evidente que, aunque existió inexactitud en la numeración de la cuenta de cargo —ambas titularidad del interesado—, una actuación diligente de la entidad hubiera permitido localizar la incidencia rápidamente y poner los medios para solucionarla.

ING Direct NV, Sucursal en España, en relación con los hechos planteados en el expediente n.º 1414/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le era exigible a la hora de tramitar diversas operaciones relacionadas con las posiciones de su cliente, adeudando tres apuntes —sin justificación alguna— en una cuenta de la que el reclamante era titular en una tercera entidad.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 339/05, que C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al cargar en descubierto en la cuenta de sus clientes, en la que no se habían realizado ingresos ni movimientos en los últimos 46 meses, cuatro recibos anuales, consecutivos, de una compañía aseguradora.

### **Normativa específica**

LA ENTIDAD NO ATIENDE EL  
PAGO PARCIAL DE UN CHEQUE

*Entidad:* CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 2736/04.

El Servicio de Reclamaciones estimó que la Caja Insular de Ahorros de Canarias se apartó, en el expediente n.º 2736/04, de las buenas prácticas bancarias al no atender el pago —parcial— de un cheque con los fondos existentes a su presentación, desconociendo así el mandato recogido en el artículo 108 de la Ley Cambiaria y del Cheque.

INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES  
DEL CLIENTE

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 4221/04.  
BANCO ETCHEVERRÍA, SA. — Reclamación n.º 4358/04.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 4221/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al restringir la forma en la que se puede efectuar el pago de un recibo no domiciliado en la cuenta de un cliente, exigiendo como forma de llevar a cabo el pago que este se efectúe con cargo a una cuenta.

Banco Etcheverría, SA, en el expediente n.º 4358/04, no actuó con la diligencia que le es exigible a un profesional experto en su operativa, en la medida en que no ejecutó las órdenes de su cliente de llevar a cabo el cambio de domiciliación de unos recibos.

### **Discrepancia sobre apuntes en cuenta**

APLICACIÓN DE UN PLAZO  
PREDETERMINADO DE  
INDISPONIBILIDAD

*Entidades:* CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 3458/04.  
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4405/04.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1013/05.  
ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamación n.º 212/05.

Sobre el asunto de las entregas de cheques para ingresar en cuenta, el Servicio ha venido manteniendo de forma reiterada que las entidades tienen dos alternativas: tomar el cheque en gestión de cobro, abonándolo a su cedente una vez cobrado, o bien tomarlo «salvo buen fin», procediendo en este caso a su abono en cuenta. Si la entidad opta por esto último, es evidente que desde el momento del abono en la cuenta se producirán iguales efectos como si el abono fuera en firme, si bien, en caso de impago del cheque ingresado, la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

En los expedientes n.ºs 3458/04, 4405/04 y 1013/05, el Servicio consideró que las entidades no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios, puesto que, a pesar de tomar los documentos en gestión de cobro y ser abonados en cuenta, las entidades predeterminaron

un plazo desde la entrega de los documentos para considerar firme y, por tanto, poner a disposición de su cliente los fondos entregados.

ING Direct NV, Sucursal en España, en el expediente n.º 212/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al bloquear unilateralmente los fondos abonados en la cuenta de su cliente. La interpretación que hace la entidad de los plazos de devolución, establecidos en la Instrucción SNCE/A/05/243, para bloquear los fondos recibidos no es acertada ni está amparada en la norma expuesta; efectivamente, la norma citada establece unos plazos de devolución normales y excepcionales, en función del importe del adeudo, dentro de los cuales, si se producen las causas tasadas que la misma norma especifica, la entidad domiciliaria y la presentadora deben proceder a la retroacción del adeudo y abono previamente asentados en cuenta, pero este plazo en absoluto justifica que los fondos recibidos estén sujetos a un plazo de indisponibilidad coincidente con el plazo de devolución.

### **Valoración**

*Entidades: BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4405/04.*

*BANCO DE GALICIA, SA. — Reclamación n.º 329/05.*

VALORACIÓN INCORRECTA

DE UN ABONO POR EL INGRESO DE  
UN CHEQUE

Bankinter, SA, en el expediente n.º 4405/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar una valoración incorrecta al abono de un cheque, pues debería haber sido del segundo día hábil siguiente a la entrega y no al tercero, como realmente acaeció. Además, el Servicio entendió que en modo alguno se correspondía con la realidad de las operaciones efectuadas hacer coincidente la fecha del apunte con la de valoración, tal y como hizo el banco, induciendo esto a confusiones innecesarias que deben ser evitadas.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 329/05, contra Banco de Galicia, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no haber respetado los límites máximos de valoración de cargos y abonos establecidos en el anexo IV de la Circular del Banco de España 8/1990, ya que la fecha de valoración aplicada era anterior, en un día, a la fecha de vencimiento incorporada en sus recibos por la financiera emisora.



## Grupo V Valores y operaciones con deuda del Estado

### **Información y documentación**

FALTA DE JUSTIFICACIÓN  
DOCUMENTAL

*Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 2291/04.*

Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 2291/04, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no haber acreditado la debida formalización o custodia del documento contractual u orden de compra de las operaciones de valores ejecutadas. El hecho de no haber aportado un documento que recoja debidamente las órdenes de compra cursadas por el cliente, o la emisión de un duplicado del resguardo de anotación en cuenta que en su momento se debió remitir, supone un incumplimiento de los deberes mercantiles, además de ser un obstáculo a la claridad y transparencia que deben presidir las relaciones de las entidades financieras y sus clientes, que quebranta las buenas prácticas y usos bancarios.



## Grupo VI Tarjetas de crédito y débito

### Comisiones

COBRO DE COMISIONES  
INDEBIDAS POR DIVERSOS  
MOTIVOS

*Entidades: C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 4390/04.*

*PATAGON BANK, SA. — Reclamación n.º 88/05.*

*BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamación n.º 899/05.*

*CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 1739/05.*

*BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamaciones n.ºs 2447/05 y 2536/05.*

*CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 2792/05.*

*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 4311/04.*

C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja), en el expediente n.º 4390/04, actuó en contra de los buenos usos y prácticas bancarios al cargar comisiones de reclamación de cuotas impagadas a su cliente, sin haber acreditado que se hubieran realizado las pertinentes gestiones de recobro —puesto que el cobro de tales comisiones debe responder a servicios efectivamente prestados—, y sin que coincidiera su importe con lo estipulado en el contrato de tarjeta suscrito en su día.

El Servicio de Reclamaciones consideró que Patagon Bank, SA, en el expediente n.º 88/05, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a la aplicación de una comisión por disposición en efectivo en cajeros de la red 4B no prevista en el contrato de tarjeta, sin haber quedado acreditado que comunicara a su cliente tal modificación de las condiciones pactadas contractualmente.

En los expedientes n.ºs 899/05 y 2447/05, el Servicio manifestó que las entidades habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en cuenta unas comisiones que obedecían a la emisión de unas tarjetas sin autorización de los clientes y de las que, además, los reclamantes habían solicitado su cancelación.

Citibank España, SA, en el expediente n.º 1739/05, quebrantó la normativa de disciplina, buenas prácticas y usos bancarios al percibir reiteradamente una comisión de reclamación de posiciones deudoras por las gestiones realizadas con el mismo fin de recuperar la deuda pendiente reclamada.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 2536/05, el Servicio estimó que Barclays Bank Plc, Sucursal en España, no se ajustó a las buenas prácticas al pretender cobrar las cuotas de renovación de una tarjeta que no estaba en poder de su titular y tratar de percibir una comisión por reclamación de deuda impagada, sin acreditar la realización efectiva de las gestiones llevadas a cabo.

Caja Rural Intermediterránea, SCC, en el expediente n.º 2792/05, quebrantó, las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar una comisión por operaciones realizadas en los TPV instalados por la Caja con tarjetas emitidas por otras entidades que exceden las que se pactaron inicialmente en los contratos de adhesión a los sistemas de tarjetas de pago suscritos por las partes. Además, en este mismo expediente, la entidad reclamada adeudó a su cliente el importe de una comisión de mantenimiento de los TPV, no pactada en el contrato, sin que tampoco hubiera comunicado previamente dicho cambio, privando así a su cliente de la posibilidad de dar por resuelto el/los contrato/s de adhesión a los sistemas de tarjetas de pago, caso de no resultar de su interés la nueva comisión.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 4311/04 (adeudos de comisiones con motivo de haber solicitado varios préstamos a través del cajero automático) el Servicio consideró que, sin perjuicio de que Caja España de Inversiones, C A Y M P informara directamente a su cliente de las comisiones que se le cargarían por los servicios solicitados, la falta de registro expreso de las mismas en el epígrafe adecuado de su libro de tarifas atentaba contra el principio de transparencia que debe presidir las relaciones de la Caja, tanto con sus clientes como con el Banco de España, por lo que su actuación no podía considerarse ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

## **Información y documentación**

FALTA DE JUSTIFICACIÓN  
DOCUMENTAL

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 1254/04 y 1032/0.*  
*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 2742/04, 3567/04 y 2897/05.*  
*BANCO CETELEM, SA. — Reclamación n.º 3451/04.*  
*BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 3742/04, 1024/05, 1994/05, 2305/05, 2598/05, 2667/05, 2776/05, 2225/05, 3049/05 y 3095/05.*  
*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4646/04 y 2283/05.*  
*DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamaciones n.ºs 4953/04 y 2726/05.*  
*CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 465/05.*  
*CAJA CAMPO, CAJA RURAL, SCC. — Reclamación n.º 699/05.*  
*CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 714/05 y 123/05.*  
*MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. — Reclamación n.º 1085/05.*  
*CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 1118/05.*  
*C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1137/05.*  
*C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 1398/05.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 4214/04 y 1505/05.*  
*SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. — Reclamación n.º 1785/05.*  
*EURO CRÉDITO, EFC, SA. — Reclamación n.º 2233/05.*  
*BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamación n.º 2517/05.*  
*BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. — Reclamación n.º 3400/05.*  
*CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 460/05.*

El Servicio se ha referido en numerosas ocasiones a la obligación que tienen las entidades emisoras de tarjetas de mantener un sistema que permita llevar registros suficientemente detallados, en los que quede constancia de las operaciones realizadas y que puedan permitir, en su caso, la rectificación de los errores que se hubieran producido. Así se establece en la Recomendación 88/590/CEE, de 17 de noviembre, relativa a sistemas de pago y relaciones entre emisores y titulares de tarjetas, asumida por las asociaciones del sector crediticio europeo, mediante la elaboración de un Código de Buena Conducta sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pago que recoge básicamente las indicaciones contenidas en aquella y, particularmente, indica en su norma 15:

«Si el tenedor de la tarjeta niega que su tarjeta y, en su caso, el NIP u otro código se han usado para efectuar una transacción o alega que dicha transacción se ha realizado de forma incorrecta, el emisor deberá mostrar, mediante extracto de un registro interno, que la operación fue fielmente registrada y anotada en las cuentas y no se vio afectada por ninguna avería o deficiencia. Los registros correctos de semejantes transacciones, tanto anteriores como posteriores, deberán constituir la prueba a primera vista de que el sistema funciona debidamente.»

Asimismo, resulta procedente recordar el criterio reiteradamente sostenido por el Servicio, referente a que, siempre que fuese exigible a la entidad la prueba de sus manifestaciones, y

exista discordancia con su cliente, no puede estimarse que su actuación sea ajustada a las buenas prácticas bancarias si falta la prueba documental correspondiente.

En los expedientes n.ºs 2742/04, 3742/04, 4214/04, 4953/04, 1024/05, 1032/05, 1085/05, 1118/05, 1398/05, 1505/05, 1994/05, 2225/05, 2283/05, 2305/05, 2517/05, 2667/05, 2726/05, 2776/05, 3049/05, 3095/05 y 3400/05, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias, por mantener el adeudo de unas operaciones realizadas supelementalmente con las tarjetas de sus respectivos clientes sin acreditar, aportando las tiras de fondo de los cajeros automáticos, que las mismas se hubieran efectuado con sus tarjetas. Además, en el expediente n.º 2742/04, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona tampoco acreditó que hubiera puesto en conocimiento de su cliente cuál era el límite máximo de disposición diario de su tarjeta, ni hubiera aportado copia debidamente firmada del contrato de tarjeta.

El Servicio consideró, en los expedientes n.ºs 1254/04, 4646/04, 460/05, 0465/05, 0699/05, 1137/05, 1785/05 y 2233/05, que las entidades reclamadas no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios al no haber facilitado copia de los justificantes de las operaciones realizadas.

En el expediente n.º 3451/04, la entidad Banco Cetelem, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al mantener operativa la tarjeta del interesado, sin tener en cuenta la previa liquidación de la cuenta y al no haber obtenido los listados de los cajeros, como prueba documental justificativa de la procedencia de los cargos imputados al interesado.

En relación con los hechos planteados en los expedientes n.ºs 3567/04 y 2897/05, el Servicio consideró que Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona se apartó de las buenas prácticas bancarias al mantener en las cuentas de sus clientes el adeudo de varias operaciones de adquisición de bienes mediante su tarjeta, sin exigir en la realización de las mismas ni el uso del número secreto de la tarjeta, ni la firma de los titulares del correspondiente justificante de la compra, y sin existir tampoco, según parece, ningún otro tipo de registro o justificación documental que acredite que las operaciones fueron efectuadas por los titulares.

Caja Rural Intermediterránea, SCC, en la relación con los hechos planteados en el expediente n.º 714/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al mantener el adeudo en cuenta de una operación fraudulenta realizada a través de Internet, a pesar de que el supuesto justificante de la venta resultaba insuficiente para acreditar que fue su cliente quien realizó la operación.

El Servicio entendió, en el expediente n.º 123/05, que esta misma entidad —Caja Rural Intermediterránea, SCC— se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no haber actuado con la diligencia que le era exigible como emisora de la tarjeta, una vez que se puso en entredicho la validez de determinados cargos realizados. No es aceptable el criterio manifestado por la entidad para no proceder a reclamar las copias de las operaciones controvertidas al comercio, puesto que, si bien la reclamación escrita —que no la verbal previa— se produce 17 días después de haber expirado el plazo impuesto por VISA España para hacerlo, este plazo no resulta oponible al reclamante, por cuanto ni ha sido informado del mismo ni lo conoce.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 2598/05, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarias al mantener el cargo de una factura VISA no autorizada por el titular de la tarjeta, ya que, según la normativa aplicable, hubiera sido necesaria la existencia de un documento suscrito por el cliente en el que manifestara su acuerdo previo con el establecimiento para que pudiera realizar un cargo enmendado o corregido a través de su tarjeta.

LAS ENTIDADES NO APORTARON  
COPIA DEL DOCUMENTO  
CONTRACTUAL

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 1254/04, 794/05 y 3016/05.  
CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 3754/04.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3826/04 y 2191/05.  
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4299/04.  
M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 4777/04.  
CAJA CAMPO, CAJA RURAL, SCC. — Reclamación n.º 699/05.  
BANCO CETELEM, SA. — Reclamación n.º 743/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 927/05.  
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 1398/05 y 3099/05.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 1505/05.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 2464/05.  
MATLOCK BANK, PLC. — Reclamación n.º 2767/05.

El Servicio de Reclamaciones viene manteniendo, como criterio general, que el solo hecho de que la entidad reclamada no aporte un documento contractual tan fundamental como es el contrato de tarjeta, en el que deben figurar, entre otros, la modalidad de pago, las comisiones devengadas por su emisión y renovación y los recargos acordados en caso de pago aplazado, debe llevar a la conclusión de que, o bien la operación no fue convenientemente formalizada en su momento, o bien la entidad no ha custodiado debidamente la documentación, con lo que, en cualquiera de los casos, resulta inmediato advertir un quebrantamiento de lo ordenado en la Circular del Banco de España 8/1990 y en la legislación mercantil, además de suponer, indudablemente, un obstáculo a la claridad y transparencia informativa que deben presidir en las relaciones de las entidades financieras y sus clientes.

En relación con los hechos que motivan los expedientes n.ºs 1254/04, 4299/04, 3754/04, 4777/04, 699/05, 743/05, 794/05, 927/05, 1398/05, 1505/05, 2191/05, 2464/05, 2767/05, 3016/05 y 3099/05, las entidades reclamadas no atendieron totalmente el requerimiento efectuado por el Servicio de Reclamaciones, ya que no aportaron copia completa de los contratos de las tarjetas suscritos por los reclamantes, lo que implicó un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 3826/04, que la entidad reclamada conculcó sus obligaciones con el Servicio de Reclamaciones al no aportar —ni justificar la no aportación— contrato de afiliación al sistema de pago con tarjetas que supuestamente fue suscrito por la reclamante, a pesar de haberle sido requerido.

CANCELACIÓN UNILATERAL  
DE TARJETAS

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 3053/04.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3856/04 y 4549/04.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 1364/05.  
CAJA RURAL DE GRANADA, SCC. — Reclamación n.º 2003/05.  
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 2180/05.  
M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamación n.º 3421/05.

En los expedientes indicados, el Servicio estimó que las entidades quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al cancelar unilateralmente las tarjetas sin comunicar previamente este hecho al titular, siendo así que es un criterio asentado del Servicio que las entidades deben cumplir, en aquellos casos en los que decidan cancelar unilateralmente una tarjeta, una serie de obligaciones específicas: en primer lugar, sin perjuicio de que, como todo contrato de duración indeterminada puede ser resuelto por cualquiera de las partes avisando con antelación razonable, la decisión de resolver debería estar fundada en causas objetivas; debe comunicar previamente sus intenciones al titular de la tarjeta, a fin de evitar que el interesado

sufra perjuicios adicionales a los que, en todo caso, le originaría la anulación de su tarjeta. Finalmente, el Servicio considera que en estos casos parece razonable restituir al cliente la parte de la cuota periódica de mantenimiento de la tarjeta ya satisfecha, en proporción al plazo en que la misma no será disfrutada por aquel.

BLOQUEO UNILATERAL  
DE TARJETAS

*Entidades:* CAJA RURAL DE GRANADA, SCC. —Reclamación n.º 4297/04.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 12/05.

En el expediente n.º 4297/04, contra Caja Rural de Granada, SCC, los hechos analizados (retención de una tarjeta en un cajero automático, siendo posteriormente destruida) suponen un quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios, pues, aunque la actividad bancaria no está exenta de verse afectada por errores, como ha venido reconociendo el Servicio, en este supuesto se observa toda una serie de irregularidades que califican las actuaciones como contrarias a las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto suponen de falta de sensibilidad para con el problema planteado de ausencia de explicaciones lógicas y puntuales y, en definitiva, de intentar, de forma inmediata, subsanar el error producido y sus consecuencias para con el cliente.

CONTRATOS QUE NO INCLUYEN  
CLÁUSULAS LIMITATIVAS DE LA  
RESPONSABILIDAD DEL TITULAR  
DE LA TARJETA O, EXISTIENDO,  
TIENEN UN CARÁCTER  
RESTRINGIDO

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 12/04 contra Banco Santander Central Hispano SA, el Servicio consideró que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias al no justificar suficientemente la reiterada denegación de los pagos que intentó efectuar su cliente utilizando su tarjeta 4B Mastercard en vigor y emitida por aquél.

*Entidades:* C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). —Reclamaciones n.ºs 3106/04, 1904/05, 1939/05, 2185/05, 2428/05, 2693/05 y 3324/05.  
CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. —Reclamación n.º 3762/04.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamación n.º 4069/04.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. —Reclamación n.º 714/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 1268/05.  
SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. —Reclamación n.º 1785/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 1888/05 y 2422/05.  
BANCO DE GALICIA, SA. —Reclamación n.º 1927/05.  
BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 2305/05.  
DEUTSCHE BANK, SAE. —Reclamación n.º 2378/05.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). —Reclamación n.º 2464/05.  
CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA, SCC. —Reclamación n.º 2549/05.  
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. —Reclamación n.º 2921/05.

El hecho de que el contrato de tarjeta no contemple cláusula alguna de limitación de responsabilidad no resulta ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios. Es inadmisibles que, habiendo transcurrido muchos años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación 88/590/CEE, de 17 de noviembre, de la Comisión, mediante la elaboración y aceptación del Código de Buena Conducta sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pagos, que recoge, básicamente, las recomendaciones de aquella, existan contratos que no han sido actualizados correctamente, lo que supone una falta de información al consumidor bancario respecto de los derechos que le asisten.

En los expedientes de este epígrafe, se consideró que las entidades no se habían ajustado a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al no incluir en los contratos de tarjeta el límite de responsabilidad establecido en el Código de Buena Conducta

Europeo, sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pagos, o al incluirla imponiendo unas condiciones más restrictivas que las establecidas en el mismo.

FALTA DE CLARIDAD  
Y TRANSPARENCIA  
CON EL CLIENTE

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamaciones n.ºs 3768/04 y 2974/05.*

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. —Reclamación n.º 3768/04.*

*BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamaciones n.ºs 4010/04 y 143/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 4010/04.*

*CITIBANK ESPAÑA, SA. —Reclamación n.º 4712/04.*

*CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. —Reclamación n.º 4796/04.*

*EURO CRÉDITO, EFC, SA. —Reclamación n.º 2233/05.*

*BANCO CETELEM, SA. —Reclamaciones n.ºs 1949/05 y 1759/05.*

En el expediente n.º 3768/04, tanto Caja de Ahorros y M P de Madrid como Caja de Ahorros de Asturias se apartaron de los dictados de los usos y buenas prácticas bancarios al no acudir —al existir divergencias entre sus posturas— al órgano competente para no perjudicar al usuario bancario.

En el expediente n.º 4010/04, el Servicio consideró que las entidades participantes en esta incidencia (consistente en adeudo en cuenta de una operación de reintegro en cajero, a pesar de que la reclamante la anuló por no estar conforme con la comisión informada por el cajero), como propietaria del cajero una y emisora de la tarjeta otra, se apartaron de las buenas prácticas y usos bancarios al no justificar lo realmente sucedido, pues es exigible, en todo caso, a los causantes de las incidencias que al menos den una explicación de lo realmente sucedido y procuren adoptar las medidas necesarias para solucionar las mismas.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 4712/04, el Servicio consideró que el banco reclamado no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no informar con la debida claridad a su cliente sobre el momento en el que se iniciaban los efectos de la contratación de una nueva tarjeta de crédito y el cese de los de la antigua.

Caixa d'Estalvis de Catalunya, en el expediente n.º 4796/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar a su cliente adecuadamente de cómo y dónde debía solicitar la variación contractual que pretendía. Efectivamente, con independencia de las normas internas de la Caja respecto del cambio de oficinas y los procedimientos para solicitar el envío de documentación a los clientes, que son cuestiones que evidentemente recaen en su propia esfera organizativa, la entidad ha de procurar informar adecuadamente a sus clientes sobre todos estos aspectos, algo que en este caso no se produjo.

En el expediente n.º 143/05, contra Banco de Sabadell, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no comunicar con antelación razonable a su cliente, el cambio de una de las modalidades de uso de su tarjeta que supuso la supresión de la modalidad de uso a débito, de la que tuvo constancia al intentar utilizarla en un cajero automático.

Euro Crédito, EFC, SA, en el expediente n.º 2233/05, incurrió en quebrantamiento de la normativa de disciplina y de las buenas prácticas y usos bancarios al no insertar en el documento de liquidación de la cuenta de tarjeta la TAE de la operación, contemplando las comisiones aplicadas —en este supuesto concreto, la comisión de disponibilidad—, como resulta preceptivo al amparo de lo establecido en el número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, y de la norma octava de la Circular del Banco de España 8/1990, que la desarrolla.

Caja de Ahorros y M P de Madrid, en el expediente n.º 2974/05, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al no haber acreditado que comunicara a su cliente con la claridad que le es exigible la modificación de las prestaciones de su tarjeta.

Banco Cetelem, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no acreditar que ofreció la información precisa a su cliente sobre la procedencia de las liquidaciones practicadas con motivo de la cancelación de su tarjeta (expediente n.º 1949/05).

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 1759/05, el Servicio consideró que Banco Cetelem, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar de forma inmediata a su cliente, para evitar incidencias futuras, de la modificación del límite de crédito de la tarjeta y de la nueva cuota que había de pagar.

### **Condiciones contractuales**

NO APLICACIÓN

DE LAS BONIFICACIONES

O INDEMNIZACIONES PACTADAS

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3004/04.

*M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA.* —Reclamación n.º 249/05.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 3004/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aplicar correctamente las condiciones pactadas en un contrato de tarjeta respecto de las bonificaciones de las compras efectuadas, puesto que aquellas deben bonificarse atendiendo a su verdadera naturaleza —compras de productos y servicios de gasolinera y resto de compras— y no según el lugar de pago.

En la reclamación n.º 249/05, el Servicio estimó que la entidad M P C A Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) no había ajustado su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al no atender el abono de la indemnización establecida en el contrato, por el mal funcionamiento del cajero automático, que supuso la retención de la tarjeta de la reclamante; este hecho es susceptible de resarcimiento conforme a lo establecido en el clausulado del contrato suscrito por las partes, que indica y describe la responsabilidad asumida por la entidad, coincidente con la que es analizada en este expediente.

MODIFICACIÓN UNILATERAL DE

CONDICIONES CONTRACTUALES

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. —Reclamación n.º 553/05.

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA.* —Reclamación n.º 3107/05.

Sobre el tema de la modificación unilateral por parte de las entidades del límite de tarjetas, el Servicio de Reclamaciones estima que, en la medida en que son operaciones de crédito, basadas en la confianza entre la entidad y el acreditado y con un plazo de duración indefinido, existe la posibilidad de modificar unilateralmente las condiciones y, por lo tanto, los límites, pero siempre que exista previa notificación al cliente, para que, en su caso, las partes puedan actuar como consideren más conveniente, incluso procediendo a la cancelación del contrato.

En el expediente n.º 553/05, no se acreditó esa notificación a la que nos hemos referido, por lo que el Servicio entendió que Caja de Ahorros del Mediterráneo se apartó de los postulados de los buenos usos y prácticas bancarios.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 3107/05, que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al remitir una notificación a sus clientes comunicando el incremento del límite del crédito de su tarjeta si no manifestaban su voluntad en contra dentro de un plazo determinado. La remisión de una notificación —sin tener constancia cierta de su recepción por los titulares de las tarjetas— en la que se comunica la variación del

límite de crédito, salvo que el cliente en un plazo determinado manifieste su voluntad en contra, mediante una llamada a un teléfono gratuito, no se ajusta a las buenas prácticas bancarias, al exigir una conducta activa al destinatario de la comunicación, sin tener total seguridad de su recepción, lo que puede dar lugar a una modificación no deseada de las condiciones del contrato de tarjeta por desconocimiento de la propia oferta o por omisión de la conducta necesaria para impedirlo.

### **Falta de diligencia**

EMISIÓN Y ENVÍO DE TARJETAS  
SIN SOLICITUD PREVIA O POR  
MEDIOS QUE NO ASEGURAN SU  
RECEPCIÓN

*Entidades:* BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 3710/04.

*BANCA MARCH, SA. —Reclamación n.º 4944/04.*

*M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. —Reclamación n.º 391/05.*

*BANCO SIMEÓN, SA. —Reclamación n.º 899/05.*

*BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamación n.º 2447/05.*

*BANCO CETELEM, SA. —Reclamación n.º 2983/05.*

El Servicio de Reclamaciones considera que la remisión de tarjetas de crédito o débito sin solicitud previa del cliente, y sin que se cumplimente el correspondiente documento contractual, solo puede ser calificada como una mala práctica bancaria; y ello, por cuanto vulnera lo establecido en los artículos 1 y 8 del Código de Buena Conducta Europeo, en los que se recoge la necesidad de que el emisor ponga a disposición del tenedor, por escrito, las condiciones de la tarjeta y el compromiso de no entregar las no solicitadas, así como lo dispuesto en la norma sexta de la Circular del Banco de España 8/1990, en la que se exige la entrega del correspondiente documento contractual.

Así, en los expedientes n.ºs 4944/04, 391/05, 0899/05, 2983/05 y 2447/05, las entidades quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al emitir unas tarjetas sin que mediara solicitud previa y sin contar, lógicamente, con la conformidad de sus clientes.

Por otro lado, el Servicio consideró, en los expedientes n.ºs 3710/04 y 2983/05, que las entidades reclamadas quebrantaron las buenas prácticas bancarias al no utilizar un medio apropiado para remitir a sus clientes las tarjetas de crédito. Las tarjetas objeto de controversia fueron remitidas mediante el servicio de correo ordinario, de forma que las entidades decidieron utilizar un cauce de envío que no garantiza ni la certeza de la recepción del documento por parte del destinatario, ni la constancia de que la propia entrega se ha efectuado. Como consecuencia, las entidades no pueden acreditar su hipotética recepción, momento este a partir del cual el titular tiene a su cargo el deber de custodia de la tarjeta y el de denuncia en caso de verse desposeído de la misma.

INCIDENCIAS CON COMERCIOS  
EN RELACIÓN CON TERMINALES  
PARA PAGO CON TARJETA  
FACILITADOS POR LAS  
ENTIDADES

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 3992/04.

*CAJA DE AHORROS DE GALICIA. —Reclamación n.º 484/05.*

En el expediente n.º 3992/04, contra Caja de Ahorros y M P de Madrid, el Servicio entendió que se habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, pues, habiéndose percatado la entidad del error cometido —se formalizó un contrato de terminal punto de venta cuando lo solicitado se correspondía con un contrato de afiliación a los sistemas de tarjeta— desde el momento mismo de la firma del contrato, demoró nueve meses su firma el que realmente respondía a lo solicitado y operado por su cliente.

Caja de Ahorros de Galicia, en el expediente n.º 484/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no facilitar a su cliente la información solicitada sobre las operaciones fraudulentas realizadas a través del TPV virtual instalado en su comercio, para poder iniciar las actuaciones judiciales que considerara oportunas.

FALTA DE DILIGENCIA EN EL  
CUMPLIMIENTO DE LAS  
INSTRUCCIONES RECIBIDAS

*Entidades:* CITIBANK ESPAÑA, SA. —Reclamación n.º 420/05.  
BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 2492/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 3016/05.  
MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. —Reclamación n.º 2023/05.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 420/05, contra Citibank España, SA, el Servicio consideró que la entidad actuó incorrectamente, al no cumplimentar de manera inmediata la solicitud de cancelación de la tarjeta cursada por su cliente, habida cuenta, además, de que no había llegado siquiera a utilizarla y de que los gastos generados derivaban de la propia emisión del documento.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 2492/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no actuar diligentemente en la rescisión de un crédito —instrumentado a través de una tarjeta de crédito— que había concedido a su cliente. Efectivamente, con independencia de que el reclamante prestase su consentimiento inicial a la operación, una vez recibidas las transferencias en su cuenta —duplicadas erróneamente—, mostró inmediatamente su rechazo de la forma más contundente, pues ordenó la devolución de las transferencias asentadas en su cuenta dos días después de su abono y, además, pocos días más tarde presentó escrito de reclamación explicando claramente lo que había sucedido, dando los datos necesarios para que la entidad reclamada hubiera podido localizar la devolución de las transferencias.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3016/05, contra Banco Santander Central Hispano, SA, el Servicio considera que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no proceder a la devolución de los recibos solicitada por el titular de la cuenta, con independencia de las relaciones jurídico-privadas existentes entre el reclamante y la empresa prestadora del servicio.

En relación con los hechos que motivaron la reclamación n.º 2023/05, el Servicio consideró que MBNA Europe Bank Limited, SE, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en el cumplimiento de las órdenes de su cliente, sobre la base de no estar previsto contractualmente ningún otro requisito que contactar con el banco para modificar la forma de pago. Tan pronto como la entidad tuvo conocimiento de la voluntad de su cliente de proceder a dicha modificación, debería haber variado la cuantía de los pagos, sin esperar a la necesidad de confirmaciones o indicaciones posteriores, pues, ante el evidente reconocimiento de la entidad de que en dicha fecha se cursó la indicada instrucción, la demora en la modificación pretendida resultaba de todo punto injustificada, constituyendo una clara falta de diligencia que contravenía las buenas prácticas y usos bancarios.

INACTIVIDAD EN LA RESOLUCIÓN  
DE INCIDENCIAS

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 4625/04.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 4935/04, 60/05 y 1034/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 3474/04.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). —Reclamación n.º 2147/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 2214/05.  
BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 2978/05.

Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 4625/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la subsanación de errores que no resultaban imputables al reclamante, pues, a pesar de las rectificaciones llevadas a cabo, no parece que el banco, una vez puestas en su conocimiento las incidencias, realizase un análisis minucioso que le permitiera corregir el error de manera definitiva.

En los expedientes n.ºs 4935/04 y 60/05, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al negarse a reintegrar a sus legítimos titulares las tarjetas capturadas por sus cajeros. En los casos que nos ocupan, los interesados se presentaron debidamente identificados en las sucursales para recuperar sus tarjetas, sin que hubiera dudas sobre su personalidad ni legitimidad como titulares de las tarjetas. Además, la entidad propietaria del cajero recibió un fax en el primero de los casos, y una carta en el segundo, procedentes de las entidades emisoras de las tarjetas autorizando su entrega. A pesar de todo esto, la entidad se negó a devolver las tarjetas a sus titulares. Aunque el Servicio entiende que, en general, se deben devolver las tarjetas a sus emisoras, también es cierto que en estos supuestos particulares era evidente el fallo técnico producido, y lo lógico hubiera sido reintegrar las tarjetas a sus propietarios, sin demoras innecesarias y sin desconocer las evidentes molestias e incomodidades que su actuación iba a generar.

Caja de Ahorros y M P de Madrid, en el expediente n.º 3474/04, contradice las buenas prácticas y usos bancarios al mantener el adeudo de una operación cuya boleta no está firmada, cuestionándose así la autoría de la operación, por lo que entendemos que la entidad, que debe velar por los intereses de su clientela, debió advertir estas circunstancias y retroceder inmediatamente y de forma definitiva el cargo en cuenta que mantenía a su cliente.

En relación con los hechos planteados contra Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 1034/05, el Servicio consideró que el banco reclamado se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le es exigible a la hora de aclarar e informar a la reclamante sobre los motivos por los que sobre su tarjeta de crédito existía una orden de retención por robo.

En el expediente n.º 2147/05, contra C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja), el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no instrumentar los medios precisos para conseguir inutilizar una tarjeta robada, acabando de esa manera con una situación de inseguridad jurídica para su cliente, prolongada de forma indefinida, pues la misma se seguía utilizando fraudulentamente a pesar del tiempo transcurrido.

Caja de Ahorros y M P de Madrid, en el expediente n.º 2214/05, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no haber realizado, hasta que se presentó reclamación ante el Servicio, las pertinentes gestiones para solicitar los justificantes de las operaciones expedidas por los correspondientes establecimientos.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 2978/05, no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios al no haber actuado diligentemente en la rectificación del error que había cometido, a pesar de que la entidad reconoció que, por motivos técnicos, no aplicó el ingreso realizado por el reclamante —siguiendo sus indicaciones— a la cantidad adeudada en ese momento, sino que se demoró dos meses en hacerlo, manteniendo inactiva la tarjeta durante este período.

DEMORA EN ADEUDAR  
DISPOSICIONES CON TARJETA

*Entidad:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 2275/05.

En el expediente n.º 2275/05, contra Banco Santander Central Hispano, SA, el Servicio consideró que la entidad había vulnerado las buenas prácticas y usos bancarios al repercutir a su cliente el cargo procedente de una disposición de efectivo con una demora considerable, ya que el adeudo en cuenta se verificó tres meses y medio después de la fecha de la operación,

sin que la entidad alegara en su favor explicación alguna que justificara tal proceder. El Servicio entendió que, dados los medios informáticos y tecnológicos existentes hoy en día, no resulta de recibo la demora en que incurrió la entidad reclamada, sin siquiera comunicar a su cliente la incidencia sufrida, procediendo sin más a adeudar la operación.

### **Uso fraudulento**

LAS ENTIDADES NO APLICARON  
LOS LÍMITES DE  
RESPONSABILIDAD ANTE  
OPERACIONES FRAUDULENTAS

*Entidades:* BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 3710/04 y 4690/04.  
CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 3754/04.  
CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. — Reclamación n.º 3762/04.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 3843/04.  
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 3963/04, 3106/04, 1398/05, 1829/05, 1904/05, 1939/05, 2185/05, 2379/05, 2428/05, 3099/05, 3142/05 y 3324/05.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 4035/04, 4069/04, 4263/04, 4295/04, 4438/04, 4537/04 4704/04, 1076/05, 1126/05, 1864/05, 2975/05, 0756/05 y 2838/05.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 131/05 y 0271/05.  
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 229/05, 0424/05 y 1137/05.  
UNO-E BANK, SA. — Reclamación n.º 905/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 927/05.  
MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. — Reclamaciones n.ºs 1085/05 y 1742/05.  
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 1291/05.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 1695/05 y 3063/05.  
SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. — Reclamación n.º 1785/05.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 2283/05.  
DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamación n.º 2378/05.  
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 2921/05.

El Código de Buena Conducta de la Banca Europea dispone en su norma 12 un límite de responsabilidad, a modo de autoseguro, para el caso de que sea el titular —por tratarse de disposiciones anteriores al aviso— quien deba asumir los cargos fraudulentos, estableciendo que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan del límite de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6 a) y c) de este Código», relativas estas últimas a la necesidad de observar la debida diligencia en la custodia de la tarjeta y de su número secreto, y a la obligación de avisar de la pérdida, robo o copia de la misma con la mayor celeridad posible.

En las reclamaciones enumeradas de este epígrafe, el Servicio consideró que las entidades quebrantaron las buenas prácticas bancarias, puesto que no existían motivos para enervar el límite de responsabilidad a que se refiere el Código de Buena Conducta de la Banca Europea y no aplicar el límite de los 150 euros, al no quedar justificado que los reclamantes actuaran sin la diligencia debida.

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

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 1118/05.  
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 1126/05.

En los expedientes indicados, las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, pues, constando en el contrato de tarjeta un límite diario de disposición en cajero automático, el titular no debe hacerse responsable de las disposiciones realizadas por encima del mismo, ya que dicho límite se fija en beneficio de ambas partes, tanto de la entidad como, especialmente, del titular de la tarjeta, que limita así el riesgo para aquellos casos de pérdida o sustracción.

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

*Entidad:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 4312/04.

El Servicio considera que el saldo de la cuenta asociada a una tarjeta de débito opera como límite de las disposiciones que mediante su uso puedan realizarse y, en consecuencia, en aquellos casos en que los titulares rechazan tal posibilidad de disposiciones en descubierto, y la entidad no acredita su consentimiento previo, se estima que su actuación no respeta las buenas prácticas bancarias.

En aplicación de dicho criterio general, en el expediente n.º 4312/04, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al admitir disposiciones con una tarjeta de débito que superaron el saldo de la cuenta asociada.

DISPOSICIONES FRAUDULENTAS  
POSTERIORES AL AVISO  
DE SUSTRACCIÓN

*Entidad:* C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 1829/05.

El Servicio de Reclamaciones considera que, después del aviso de sustracción, robo o extravío de una tarjeta, es la entidad la que debe hacerse responsable de cualquier disposición que se realice con ella, pues se estima que existe una responsabilidad objetiva de la entidad, que es la que crea el sistema y lo implanta. En esta misma dirección, el Código de Buena Conducta de la Banca Europea, con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990, establece en su norma 11 que «el emisor deberá pagar la pérdida del importe resultante de una transacción no autorizada realizada con la tarjeta después de que el tenedor de la misma le haya notificado su pérdida, robo o copia, de acuerdo con los términos pertinentes».

C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja), en el expediente n.º 1829/05, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al eludir su responsabilidad respecto del importe dispuesto con posterioridad a la comunicación del cliente, pues, si bien el bloqueo de la tarjeta por parte de la entidad no se llevó a cabo hasta un momento posterior a la ejecución de las disposiciones, el motivo de la demora entre la comunicación del cliente y la efectividad del citado bloqueo fue como consecuencia de los sistemas operativos que tiene establecidos la propia entidad, lo que en modo alguno resulta oponible ante su cliente.

## Grupo VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros

### Comisiones

Entidad: CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P.—Reclamación n.º 1815/05.

ADEUDO DE COMISIONES  
INDEBIDAS

En el expediente n.º 1815/05, el reclamante manifestó su disconformidad con el cargo de una comisión por manipulación en venta de billetes que la entidad le adeudó al disponer en efectivo de su cuenta en divisas. El Servicio estimó que Caja España de Inversiones, C A y M P, no se ajustó a la normativa, buenos usos y prácticas bancarias al no hacer constar expresamente en el condicionado del contrato de cuenta en divisas suscrito con su cliente la comisión aplicable en el caso de reintegro mediante billetes extranjeros.

### Intereses

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA.—Reclamación n.º 586/05.

MODIFICACIÓN DEL TIPO  
DE INTERÉS SIN OBSERVAR EL  
PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO  
EN EL CONTRATO

Banco Santander Central Hispano, SA, en la reclamación n.º 586/05, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios al no facilitar a su cliente documentación que le permitiera comprobar los tipos de interés aplicados en las liquidaciones en divisas. La entidad tampoco acreditó que los nuevos tipos que se iban a aplicar le hubieran sido comunicados a su cliente en cada vencimiento y renovación de las imposiciones a plazo.

### Información y documentación

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA.—Reclamación n.º 1799/04.

BANKINTER, SA.—Reclamación n.º 2058/05.

BANCO INVERSIS NET, SA.—Reclamación n.º 549/05.

FALTA DE INFORMACIÓN

En el expediente n.º 1799/04, contra Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, el Servicio entendió que la actuación de la entidad no se ajustó ni al principio de transparencia ni a la diligencia exigible que deben presidir las relaciones con sus clientes, al existir una demora excesiva en facilitar la documentación acreditativa de la operación realizada; concretamente, el reclamante recibió el documento acreditativo de la operación de cambio de divisas más de dos meses después de haberla realizado, a pesar de haberlo solicitado con anterioridad varias veces.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 2058/05, vulneró el deber de colaboración, información y transparencia que ha de presidir las actuaciones de las entidades con sus clientes, al no remitir la información correspondiente al tipo de cambio aplicado en la operación de préstamo multdivisa que había contratado.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 549/05, el Servicio consideró que Banco Inversis Net, SA, quebró los principios de claridad y precisión que deben presidir sus relaciones con los clientes, al no haberse acreditado que informara correctamente al reclamante del cambio de divisa que fue aplicado al suscribir un fondo de inversión con intermediación de la entidad.

FALTA DE CLARIDAD  
Y TRANSPARENCIA EN LOS  
CONTRATOS FORMALIZADOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA.—Reclamación n.º 3285/05.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA.—Reclamación n.º 1482/05.

Respecto a los tipos de cambio aplicados a las operaciones en divisas, hay que recordar que, siguiendo el proceso liberalizador de los movimientos de capital llevado a cabo por el Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre, sobre transacciones económicas con el exterior, y el resto de las disposiciones complementarias que lo desarrollan, el Banco de España, mediante la Circular 22/1992, de 18 de diciembre, estableció la libertad de aplicación de cambios

para las operaciones de compra y venta de divisas, tanto al contado como a plazo, estando las entidades únicamente obligadas a aplicar los que publican, cuando se trata de operaciones de compraventa de divisas y billetes extranjeros por importe no superior a los 3.000 euros (Circular del Banco de España 8/1990, norma primera bis). En consecuencia, las entidades tienen libertad para fijar el tipo de cambio que han de aplicar.

En el expediente n.º 3285/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a la normativa, buenas prácticas y usos bancarios al no hacer constar expresamente en el condicionado del contrato de cuenta en divisas suscrito la comisión aplicable en el caso de ingreso/reintegro de billetes extranjeros.

El Servicio consideró que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 1482/05, quebró los principios de claridad y transparencia que deben presidir sus relaciones con los clientes al no haber acreditado que se informara convenientemente al reclamante de la fecha de referencia o modo de fijación de los tipos de cambio que resultarían aplicables a la operación solicitada.

### **Falta de diligencia**

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 3665/04.*

FALTA DE DILIGENCIA EN  
RELACIÓN CON PRODUCTOS  
CONTRATADOS EN DIVISAS

En el expediente n.º 3665/04, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en la aplicación de los tipos de cambio aplicados en la conversión del préstamo multdivisa y cancelación parcial anticipada, pues, a pesar de la rectificación que llevó a cabo, no se corrigió un cambio intermedio que resultaba innecesario.

## Grupo VIII Cuestiones varias

### **Avales y garantías**

*Entidades: M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. —Reclamación n.º 2597/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 1454/05.*

#### COMISIONES

El Servicio estimó, en el expediente n.º 2597/05, que el proceder de M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla no podía considerarse ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios, y ello por cuanto los más elementales principios de claridad y transparencia, pilares básicos que deben presidir las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes, hubieran exigido que la entidad, antes de cargar en la cuenta de la reclamante en su condición de avalista la cantidad derivada del impago del préstamo por el obligado principal, comunicara dicho impago, así como la aplicación de la garantía, con objeto de que no se viera sorprendida por el cargo en cuenta, como finalmente ocurrió.

Por otro lado, Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no acceder a la petición de devolución de las cantidades percibidas en exceso por el cobro de comisión por aval (expediente n.º 1454/05).

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 1372/05 y 1454/05.*

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 1372/05, el Servicio entendió que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de los dictados de los usos y buenas prácticas bancarios al no dar explicaciones a la parte reclamante en relación con la prórroga indebida de un aval.

El Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no acceder a la petición del reclamante de emisión de un certificado que acreditara los costes en que había incurrido para el mantenimiento de un aval (expediente n.º 1454/05).

### **Impuestos y Seguridad Social**

*Entidades: OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. —Reclamación n.º 3463/05.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamaciones n.ºs 275/05 y 1035/05.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. —Reclamación n.º 626/05.*

#### FALTA DE DILIGENCIA

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3463/05, el Servicio consideró que Open Bank Santander Consumer, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le era exigible a la hora de comunicar a su cliente que no podía tramitar la declaración de la renta, al no tener saldo suficiente en cuenta para realizar el pago.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no aplicó la diligencia debida para evitar que el error que informáticamente subsanó no tuviera consecuencias indeseadas para su cliente. El error supuso la imputación errónea, frente a la Hacienda Pública, durante dos años seguidos, de rentas de intereses de varias cuentas de las que no era titular el reclamante. Además, como consecuencia de la falta de diligencia empleada por la entidad, no pudo aportar, en el plazo requerido por la Agencia Tributaria, el certificado de rectificación que esta solicitaba (expediente n.º 275/05).

Caja de Ahorros y Monte de P de Navarra, en el expediente n.º 626/051, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios con relación al

pago del segundo plazo del IRPF, correspondiente al ejercicio 2002; y ello, por cuanto que, desde el momento en el que la entidad reclamada tuvo conocimiento de la incidencia ocurrida en el pago del primer plazo del IRPF, correspondiente al ejercicio 2002, que solventó efectuando el cargo en otra cuenta de su cliente, debió poner en conocimiento de este la incidencia habida, con objeto de que se adoptasen las medidas oportunas de cara a evitar el impago del segundo plazo del impuesto, cosa que finalmente ocurrió.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona se apartó de las buenas prácticas bancarias al gestionar erróneamente una declaración tributaria que le fue entregada por su cliente. Las entidades, cuando actúan como colaboradoras en la recaudación de tributos, deben extremar la diligencia en su proceder, pues no pueden desconocer las importantes repercusiones que para sus clientes conlleva el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en el que en definitiva están interviniendo (expediente n.º 1035/05).

#### ACTUACIÓN UNILATERAL

*Entidad:* DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 2256/05.

En el expediente n.º 2256/05, el Servicio de Reclamaciones estimó que Deutsche Bank, SA Española, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al llevar a cabo la liquidación, con cargo a la cuenta de su cliente, del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos del inmueble que el reclamante había comprado, sin contar con la autorización de este.

#### FALTA DE TRANSPARENCIA

*Entidad:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 264/05.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 264/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al efectuar determinadas retenciones de carácter fiscal sin la claridad y transparencia que le es exigible.

#### REPERCUSIÓN DEL IMPUESTO DEVENGADO COMO CONSECUENCIA DE LA IGUALACIÓN DE RANGO CON LA HIPOTECA PREEXISTENTE

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 871/05 y 872/05.  
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 630/05 y 720/05.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 1145/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 2164/05.  
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 2244/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3944/04 y 2880/05.

El Servicio consideró, en los expedientes de este epígrafe, que las entidades reclamadas no se ajustaron a las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente a los reclamantes sobre los gastos que se derivarían de la suscripción del préstamo hipotecario, al tratarse de una hipoteca en igualdad de rango con la preexistente, y adeudar a sus clientes el impuesto generado por una ampliación de préstamo hipotecario, a pesar de que se trataba de un tributo en el que el sujeto pasivo era la entidad de crédito. Esta lo repercutió a su cliente basándose en los pactos de una escritura que se formalizó en un momento en el que el cliente no podía tener conocimiento de la hipotética repercusión de aquel.

#### REPERCUSIÓN DEL IMPUESTO DEVENGADO COMO CONSECUENCIA DE LA CONSTITUCIÓN DE UNA FIANZA

*Entidades:* CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 2962/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 3050/05.

Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón se apartó, en el expediente n.º 2962/05, de las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente el importe del impuesto sobre transmisiones patrimoniales, generado por la constitución de una fianza en la escritura de préstamo hipote-

cario, dos años después de la formalización. El Servicio consideró que una conducta ajustada a las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad advirtiese a su cliente de lo sucedido, intentando llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes que evitase que el reclamante soportara unas cantidades de las que no fue convenientemente informado en el momento de la contratación.

El Servicio consideró que Caja España de Inversiones, C A y M P, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 3050/05, al no adoptar las medidas oportunas para intentar solucionar el problema planteado —se hizo constar en la escritura que el importe del aval prestado era de 232.000 euros, cuando en realidad lo era por la cantidad máxima de 32.000 euros, dando lugar a un incremento del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados—, ya se debiera a un error material, o bien a la falta de información adecuada al calcular los gastos necesarios del afianzamiento de la subrogación.

## Seguros

### FALTA DE DILIGENCIA

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 843/05.*

*BANCO CETELEM, SA. —Reclamación n.º 2983/05.*

*BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 4309/04.*

*CITIFIN, SA, EFC. —Reclamación n.º 1374/05.*

En el expediente n.º 843/05, el causante del reclamante era cliente de la entidad reclamada, donde tenía domiciliada su pensión de jubilación. La domiciliación de la pensión llevaba aparejado un seguro de accidentes, contratado por el banco, que le garantizaba el pago de 1.000.000 de pesetas en caso de accidente que causara fallecimiento. Tras su fallecimiento, los beneficiarios solicitaron el pago de la indemnización, que les fue denegada por ser la edad del asegurado superior a 70 años, sin que la exclusión alegada fuera comunicada en ningún momento al asegurado cuando le ofrecieron el seguro por domiciliar la pensión, pues, de hecho, cuando domicilió la pensión, el asegurado ya tenía 71 años. Por todo ello, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar a su cliente sobre el cambio unilateral en la cobertura del seguro que mantenía por la domiciliación de su pensión.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 2983/05, que Banco Cetelem, SA, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en la cuenta del reclamante los importes correspondientes a la prima de un seguro, para cuya contratación no había prestado su consentimiento.

Bankinter, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4309/04, pues, al tener noticia de la existencia de un seguro contratado con compañía distinta a la inicial, debió manifestar a los clientes la insuficiencia del seguro por los motivos que se tuvieran por convenientes, solicitando a estos que ampliaran las coberturas y, en el supuesto de no obtener contestación a su petición, ejercer el derecho reconocido en la escritura a mantener la contratación del seguro.

En el expediente n.º 1374/05, el Servicio consideró que Citifin, SA, EFC, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente al reclamante de la existencia de un seguro de protección de préstamos, ni de su importe ni fecha de pago.

## Valores

*Entidades: BANCO PASTOR, SA. —Reclamación n.º 378/05.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3409/04.*

FALTA DE DILIGENCIA

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 378/05, el Servicio estimó que Banco Pastor, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no haber realizado correctamente la retención de saldo y posterior ingreso en la cuenta del organismo que había dictado la orden de embargo del importe ordenado por este con cargo a un fondo de inversión.

En el expediente n.º 3409/04, el Servicio consideró que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no ajustó su proceder a las buenas prácticas y usos bancarios al no certificar, con la celeridad que le era exigible, que el fondo de inversión controvertido estaba libre de cargas, demorando así, injustificadamente, su disponibilidad.

INFORMACIÓN Y  
DOCUMENTACIÓN

*Entidad:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 264/05.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 264/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a realizar una venta de acciones sin soporte documental que lo justificara, al no facilitar los extractos solicitados y las explicaciones pormenorizadas sobre los títulos gestionados, y al no colaborar con el traspaso de la cartera de valores, a pesar de conocer su intención expresa y manifestada por escrito desde hacía ya cuatro años.

### **Herencias**

*Entidades:* CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 4838/04.

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamación n.º 567/05.

BANCO DE VALENCIA, SA. — Reclamación n.º 2027/05.

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

Sobre este particular, el Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones, entendiendo que, en el caso de cuentas indistintas o solidarias, cualquiera de los titulares puede disponer de las cuentas como si fuese el único titular, estando obligada la entidad, en el supuesto de fallecimiento de uno de los titulares indistintos, a atender las órdenes de disposición firmadas por los titulares indistintos sobrevivientes.

Cuestión distinta es la responsabilidad que los herederos del titular fallecido podrían exigir, en su caso, al titular que ha dispuesto de los fondos existentes, si fueran propiedad del fallecido, total o parcialmente, enmarcándose dicho extremo dentro de las relaciones jurídico-privadas, por lo que, en caso de existir discrepancias, la controversia deberá ser planteada ante el órgano judicial competente, único que, mediante la práctica de las pruebas que considere necesarias, podría pronunciarse sobre la propiedad de los fondos.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a bloquear los fondos de unas imposiciones a plazo en contra de los deseos de los cotitulares y sin la autorización judicial oportuna; el bloqueo de una cuenta solo puede ser acordado por un tribunal de justicia, debiendo haberse dirigido los interesados en dicho bloqueo a la autoridad judicial competente para que, de estimarlo oportuno, lo decretara y así lo ordenara a la entidad depositaria de los fondos.

Banco de Valencia, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al bloquear los fondos de una cuenta de titularidad indistinta al retroceder la transferencia realizada por el reclamante en disposición del saldo de dicha cuenta y, finalmente, al facilitar a su cliente la disponibilidad de solo la mitad de los fondos existentes en el momento del fallecimiento del cotitular.

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

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 3841/04.  
M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamación n.º 4827/04.  
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 4799/04.  
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 180/05.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3854/04, 4602/04, 697/05,  
1379/05, 1945/05 y 2893/05.  
CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamación n.º 1690/05.  
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 1672/05.*

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 661 del Código Civil, «los herederos suceden al difunto por el solo hecho de su muerte en todos sus derechos y obligaciones», de lo que se desprende que la muerte del titular de una cuenta otorga a sus herederos todos los derechos y obligaciones que le hubieran correspondido a su causante. Una vez admitido que los herederos pasan a tener los mismos derechos y obligaciones, tanto sobre las cuentas como en relación con las deudas de su causante, parece obligado concluir que podrán ejercer sus derechos en las mismas condiciones que aquel, por lo que estarán legitimados a obtener la misma información que la entidad hubiera facilitado al titular en vida.

En consecuencia, en los expedientes n.ºs 3841/04, 4799/04, 4827/04, 1672/05 y 1690/05, el Servicio estimó que las entidades reclamadas conculcaron lo recomendado por las buenas prácticas y usos bancarios al no facilitar información relativa a hechos ocurridos con anterioridad al fallecimiento del titular de la cuenta.

Por otro lado, el Servicio de Reclamaciones estimó que Caja de Ahorros y M P de Madrid quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 180/05, al no facilitar a la reclamante, con la diligencia que le era exigible, la información que, en su condición de heredera, había solicitado a la entidad; concretamente, requirió información sobre cualesquiera posiciones mantenidas por el causante frente a la entidad a la fecha de su fallecimiento, solicitando además que se le indicara si existían otras posiciones de las que fuera titular el causante distintas de la cuenta por ella conocida, al tiempo que pedía los movimientos habidos en tal cuenta desde la fecha del óbito hasta la fecha de la solicitud, así como certificados de los saldos existentes a la fecha del fallecimiento.

Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios, pues, siendo las reclamantes herederas de su causante, les corresponde subrogarse en todos sus derechos, y ello con independencia de que fueran o no beneficiarias o adjudicatarias de los bienes que se encontraban depositados en la entidad reclamada, pues, al objeto de poder confeccionar el cuaderno particional y adjudicar, en consecuencia con la voluntad testamentaria, el caudal hereditario, es indudable que deben conocerse todos los bienes que componen la herencia, incluidos los que no sean adjudicados al peticionario-heredero (expediente n.º 3854/04).

El Servicio consideró, en el expediente n.º 4602/04, que Banco Santander Central Hispano, SA, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al no aportar información alguna sobre la cuenta de la que era titular el causante de la reclamante, ni haberle facilitado explicación alguna sobre el destino de los fondos que le fueron confiados en su día.

El Servicio estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no facilitar al reclamante la información requerida por este, en su condición de heredero, refiriéndose la misma, por un lado, a las posiciones que mantenía frente a la

entidad su causante y, por otro, a determinados movimientos habidos en las cuentas con posterioridad a su fallecimiento (expediente n.º 697/05).

Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la diligencia que le es exigible a un profesional experto en su operativa y, en concreto, al emitir una certificación errónea de las posiciones que mantenía la causante en la entidad, a la fecha de su fallecimiento, habiendo omitido la existencia de algunas posiciones (expediente n.º 1379/05).

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2893/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no proporcionar a la interesada la información solicitada sobre las cuentas de su causante —siendo necesaria la presentación de una reclamación para que el banco cumpliera con las obligaciones de información que tiene contraídas con sus clientes—, ni comunicar la cancelación de determinados productos sin saldo.

En el expediente n.º 1945/05, Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al negarse a cambiar la titularidad de las cuentas, a entregar certificación de la totalidad de posiciones y su valoración, y a entregar copia de los contratos de las operaciones y documentación relativa a las mismas, que le habían sido requeridas por los herederos de sus clientes.

OTRAS ACTUACIONES  
INCORRECTAS RELACIONADAS  
CON EL FALLECIMIENTO  
DE TITULARES

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 363/04, 4590/04 y 36/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). —Reclamación n.º 4525/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 4669/04 y 1686/05.

BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 4682/04.

CAIXANOVA, C A DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA. —Reclamación n.º 2179/05.

CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. —Reclamación n.º 2638/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 2654/05.

El criterio seguido por el Servicio respecto a la actuación de las entidades de crédito al adjudicar las herencias de los causantes es que las entidades requieran, para justificar el derecho de los herederos a obtener información sobre el estado de las cuentas del causante en el momento del fallecimiento, la aportación de los certificados de defunción y registro de últimas voluntades y copia autorizada del último testamento. A falta de testamento, será necesario que se aporte auto de declaración judicial de herederos abintestato o acta de notoriedad tramitada por notario, siendo suficiente —a tenor de lo dispuesto en el artículo 658 del Código Civil— el testamento para acreditar la condición de heredero o legatario.

Por otro lado, al solicitar la adjudicación de los bienes, las entidades pueden exigir la documentación justificativa de la partición y adjudicación de los bienes de la herencia, que puede realizarse con la intervención de notario o en documento privado. En este último caso, deberá venir firmado el documento por todos los herederos o sus representantes y, además, será necesario el reconocimiento de firmas mediante la pertinente diligencia. Es posible que las entidades, en determinados casos, permitan la disposición de bienes singulares estando la herencia todavía indivisa, pero para ello será también necesario asegurarse de que tal disposición viene refrendada por todos los herederos. Además, las entidades se hallan facultadas para exigir la justificación del pago o la exención del impuesto sobre sucesiones —regulado en la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del impuesto sobre sucesiones y donaciones, y su Reglamento, aprobado por el Real Decreto 1629/1987, de 8 de noviembre, así como en sus posteriores reformas—, para salvar de esta forma la responsabilidad subsidiaria que legal-

mente corresponde a los intermediarios financieros, procediendo a entregar a cada heredero los bienes que le correspondan, una vez que cumplan con los requisitos establecidos.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 4590/04, que Banco Santander Central Hispano, SA, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al no haber quedado acreditado, y ni tan siquiera alegado, que informara al reclamante de forma clara de las razones por las que se negaba a poner a disposición de los herederos los bienes de los que era titular su causante, con objeto de que estos pudieran adoptar las medidas que estimaran oportunas en defensa de sus intereses.

Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 36/05, al no poner a disposición del reclamante, en su condición de único y universal heredero, los fondos depositados en la cuenta de la que era titular su causante, habiendo procedido al bloqueo de la misma, a pesar de haber hecho entrega de los documentos acreditativos de su condición y haber liquidado el impuesto sobre sucesiones.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 363/04, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar injustificadamente la tramitación de una testamentaria y no ajustarse en su liquidación a las instrucciones recibidas.

El Servicio de Reclamaciones estimó, en el expediente n.º 4525/04, que Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al atender y ejecutar una orden de venta de valores dada por un autorizado de la cuenta, después del fallecimiento del titular de la misma, dándose, además, la circunstancia de que el régimen de disposición previsto para los autorizados era mancomunado.

Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al exigir a la reclamante la intervención judicial para disponer de los fondos depositados en una cuenta cuyo heredero era su hijo menor de edad (expediente n.º 4669/04).

Asimismo, Bankinter, SA, conculcó lo recomendado por las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4682/04, puesto que, constando la existencia de la documentación legalmente exigida en poder de la entidad reclamada que le permitía la entrega del saldo de las posiciones a sus correspondientes adjudicatarios, no se puso a disposición de los herederos el caudal relicto.

El Servicio de Reclamaciones consideró, en el expediente n.º 2179/05, que Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al haber permitido la disposición del saldo que presentaba una cuenta, cuando uno de los cotitulares había fallecido, sin dar explicaciones al cotitular sobreviviente, así como al proceder a cancelar la cuenta sin la autorización y concurso de todos los titulares de la misma.

Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2638/05, al permitir disponer de la totalidad del saldo de la cuenta de un cliente fallecido a un heredero sin el concurso del resto, sin que entre la documentación aportada se encontrara el cuaderno particional, «documento en el cual el contador partidor o los herederos en su defecto realizan el inventario, avalúo y distribución de los bienes relictos entre los distintos herederos». Al no aportarse al expediente la documentación indicada, habría que presumir que la imputación del caudal hereditario sería en proindiviso y, por ende, debía concurrir la voluntad de todos los beneficiarios para proceder a la disposición del saldo discutido.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid se apartó de las buenas prácticas bancarias al no justificar documentalmente que la adjudicación de la herencia se efectuó correctamente, especialmente en relación con el 25% del saldo existente en la cuenta en el momento del fallecimiento (expediente n.º 2654/05).

En relación con los hechos planteados en la reclamación n.º 1686/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias, puesto que no actuó diligentemente al tramitar la testamentaría de los padres del reclamante, demorándose la resolución de la misma excesivamente.

### **Tasaciones**

#### **FALTA DE DILIGENCIA**

*Entidades:* GLOBAL GESTIÓN DE TASACIONES, SA. —Reclamación n.º 4720/04.

EUROVALORACIONES, SA. —Reclamación n.º 4720/04.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. —Reclamación n.º 224/05.

TASACIONES INMOBILIARIAS, SA (TINSA). —Reclamación n.º 4586/04.

VALORACIONES MEDITERRÁNEO, SA. —Reclamación n.º 2168/05.

Las sociedades de tasación que intervinieron en los expedientes de este epígrafe se apartaron de la normativa y de las buenas prácticas profesionales al no haber actuado conforme a los requisitos y a la metodología establecidos en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas entidades financieras.

Además, el Servicio consideró que Deutsche Bank, SA Española, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 224/05, al no emplear la diligencia profesional que le es exigible a la hora de percatarse de los errores en el informe de tasación que impedían la concesión del préstamo hasta que el reclamante se encontró en la notaría dispuesto a firmar y, además, adeudar el importe de la citada tasación.

#### **COBRO DE COMISIONES INDEBIDAS**

*Entidades:* TÉCNICOS EN TASACIÓN, SA (TECNITASA). —Reclamación n.º 3457/04.

BANCO PASTOR, SA. —Reclamación n.º 3457/04.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 3457/04, que Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA), no se ajustó a los buenos usos al cobrar a su cliente un importe superior del que correspondía aplicar sobre el valor de tasación certificado conforme a las tarifas establecidas. Además, en este mismo expediente, el Servicio entendió que, en su actuación, Banco Pastor, SA, también se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al no actuar con la diligencia que cabe esperar de una entidad de crédito, en atender los intereses de su cliente, frente a la sociedad de tasación.

### **Otras cuestiones**

#### **FALTA DE COLABORACIÓN**

*Entidades:* M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. —Reclamación n.º 2597/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. —Reclamación n.º 102/05.

BANCO DE VALENCIA, SA. —Reclamación n.º 4102/04.

UNO-E BANK, SA. —Reclamación n.º 3728/04.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 4214/04, 4863/04, 43/05 y 512/05.

BANCA MARCH, SA. —Reclamación n.º 4754/04.

BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 175/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 4642/04, 175/05, 843/05 y 611/05.

BOURSORAMA, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamación n.º 961/05.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA. —Reclamaciones n.ºs 595/05 y 2204/05.

BANCO SIMEÓN, S A. —Reclamaciones n.º 667/05, 710/05, 899/05, 907/05 y 1273/05.

CORTAL CONSORS, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamación n.º 46/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. —Reclamación n.º 460/05.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio entendió que las entidades se apartaron de los usos y buenas prácticas bancarios al desatender —en su inmensa mayoría, sin ni siquiera contestar— los requerimientos realizados por el Servicio de Reclamaciones. Una vez dado traslado del escrito y la documentación aportados por la parte reclamante a las entidades reclamadas, a los efectos de que efectuaran el trámite del escrito de alegaciones que consideraran oportuno, las entidades no procedieron a su cumplimentación dentro del plazo conferido. En consecuencia, el Servicio estimó que las entidades reclamadas conculcaron sus obligaciones al no atender los requerimientos efectuados desde el Servicio, actuando en contra de lo que marcan los dictados de los usos y buenas prácticas bancarios.

Por otro lado, en relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 46/05, el Servicio dictaminó que el silencio de Cortal Consors, Sucursal en España, en cuanto desatendió las obligaciones disciplinarias que mantiene con el Servicio, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios.

Finalmente, el Servicio puso en evidencia la falta de diligencia mostrada por Banco Santander Central Hispano, SA, en el estudio de la incidencia acaecida en el expediente n.º 611/05, pues tanto ante el reclamante como ante el Servicio de Reclamaciones no prestó interés alguno, limitándose a alegar sobre la cláusula del redondeo, que ni tan siquiera era objeto de discusión.

#### REGISTROS DE IMPAGADOS

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 4674/04, 717/05 y 1111/05.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 3594/04.  
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. —Reclamación n.º 4890/04.*

En el expediente n.º 3594/04, contra Banco Español de Crédito, SA, el Servicio apreció una falta de diligencia motivada por el tiempo transcurrido —más de dos años— entre la fecha del pago de los cheques y la fecha en la que la entidad solicitó la baja del Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI). Además, a pesar de la reclamación de la sociedad reclamante y del evidente error que se había producido, hasta mes y medio después no cursaron instrucciones al RAI solicitando la baja definitiva del nombre de la sociedad reclamante del citado registro.

En relación con los hechos planteados, en el expediente n.º 717/05, contra Banco Santander Central Hispano, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no actuar diligentemente, lo que tuvo como consecuencia un error en el tratamiento del pagaré objeto de la incidencia, provocando que la empresa reclamante apareciera en el RAI. A la entidad le era exigible un plus de diligencia en el tratamiento de la problemática, toda vez que, a pesar de asumir su responsabilidad en su escrito de alegaciones, no acredita haber dado el adecuado tratamiento a los escritos presentados por su cliente al expediente ni, lo que parece más trascendente, haber expedido el correspondiente certificado que acreditara que la inclusión de la mercantil reclamante en el RAI fue debido a un error en la operativa realizada, tratando de mitigar los efectos que la inclusión en el registro mencionado pudiera ocasionar.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 4890/04, el Servicio consideró que Caja General de Ahorros de Granada se apartó de las buenas prácticas bancarias al declarar erróneamente la existencia de un riesgo a nombre de los reclamantes.

En el expediente n.º 1111/05, Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al declarar erróneamente la existencia de un riesgo a su nombre en la Central de Información de Riesgos del Banco de España, originando que le fuera denegada una operación de préstamo hipotecario para financiar la compra de un inmueble.

## **Cajas de seguridad**

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 483/05.*

### FALTA DE DILIGENCIA

El Servicio estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no atender, sin alegar motivo alguno, la petición de información relacionada con una caja de seguridad solicitada por su cliente (expediente n.º 483/05), así como al no actuar con la diligencia que le es exigible al cancelar el contrato de alquiler de la caja de seguridad de la que era titular, entre otros, la reclamante, sin contar con la firma de todos los titulares, así como al permitir disponer del contenido de la caja de seguridad a un solo titular, cuando el régimen pactado exigía dos cualesquiera conjuntamente.

## 6 INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE



## Grupo I Operaciones activas

En este capítulo se recogen los informes, emitidos entre 1 de enero y 31 de diciembre de 2005, en los que el Servicio de Reclamaciones ha considerado que la actuación de la entidad ha sido conforme con las buenas prácticas y usos financieros. A diferencia del capítulo anterior —«Informes favorables al reclamante»—, en este, además de informar del número de reclamación y de la entidad afectada, nos hemos limitado a indicar el criterio del Servicio en relación con la materia objeto de reclamación, evitando el desarrollo concreto de cada uno de los casos planteados, por considerar que la similitud existente entre los temas analizados y las resoluciones adoptadas permiten realizarlo de una forma más general.

*Entidades: ACCORDFIN ESPAÑA, EFC, SA. —Reclamación n.º 4724/04.*

*BANCO ATLÁNTICO, SA. —Reclamación n.º 2389/04.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 3439/04, 3672/04, 3716/04, 3848/04, 3982/04, 3982/04, 4022/04, 4448/04, 4615/04, 4631/04, 4653/04, 4746/04, 4794/04, 4828/04, 4904/04, 0118/05, 0322/05, 0619/05, 0751/05, 0829/05, 1190/05, 1190/05, 1264/05, 1293/05, 1293/05, 1609/05, 2051/05, 2067/05, 2095/05, 2095/05, 2097/05, 2097/05, 2099/05, 2099/05, 2502/05, 2894/05, 2965/05, 3072/05, 3118/05, 3388/05 y 3411/05.*

*BANCO CETELEM, SA. —Reclamaciones n.ºs 3425/04, 3464/04, 1614/05, 2522/05 y 2522/05*

*BANCO DE ANDALUCÍA, SA. —Reclamación n.º 3894/04.*

*BANCO DE CASTILLA, SA. —Reclamación n.º 4829/04.*

*BANCO DE FINANZAS E INVERSIONES, SA. —Reclamación n.º 2040/05.*

*BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamaciones n.ºs 3740/04, 4347/04, 4697/04, 4917/04, 0292/05, 1079/05, 1813/05, 1813/05, 2221/05, 2483/05, 3034/05, 3034/05, 3123/05, 3387/05, 3751/05, 3751/05 y 3988/05.*

*BANCO DE VALENCIA, SA. —Reclamación n.º 677/05.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamaciones n.ºs 3586/04, 3720/04, 4147/04, 4623/04, 4699/04, 4975/04, 0038/05, 0085/05, 0358/05, 0893/05, 1000/05, 1077/05, 1198/05, 1206/05, 1259/05, 1284/05, 1284/05, 1302/05, 1324/05, 1548/05, 1611/05, 2013/05, 2312/05, 2312/05, 3269/05, 3317/05, 3327/05, 3391/05, 3459/05 y 3459/05.*

*BANCO FINANTIA SOFINLOC, SA. —Reclamación n.º 4021/05.*

*BANCO GUIPUZCOANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 551/05, 1490/05 y 2930/05.*

*BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 4090/04, 0786/05, 1778/05, 2581/05 y 2675/05.*

*BANCO INVERSIÓN, SA. —Reclamación n.º 3653/04.*

*BANCO PASTOR, SA. —Reclamaciones n.ºs 359/05, 746/05 y 2015/05.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. —Reclamaciones n.ºs 3658/04, 3916/04, 4155/04, 4155/04, 4155/04, 4381/04, 4469/04, 4561/04, 4791/04, 4810/04, 4814/04, 1153/05, 1937/05 y 3003/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 2732/04, 3495/04, 3500/04, 3585/04, 3621/04, 3683/04, 3688/04, 3726/04, 3912/04, 3986/04, 4047/04, 4186/04, 4216/04, 4362/04, 4372/04, 4523/04, 4536/04, 4618/04, 4618/04, 4618/04, 4711/04, 4914/04, 4945/04, 4950/04, 4969/04, 4971/04, 4980/04, 0312/05, 0367/05, 0392/05, 0455/05, 0475/05, 0570/05, 0613/05, 0654/05, 0666/05, 0754/05, 0787/05, 0925/05, 1141/05, 1292/05, 1292/05, 1318/05, 1333/05, 1351/05, 1362/05, 438/05, 1469/05, 1508/05, 1567/05, 1622/05, 1725/05, 1827/05, 1828/05, 2007/05, 2014/05, 2044/05, 2091/05, 2144/05, 2262/05, 2280/05, 2280/05, 2387/05, 2420/05, 2467/05, 2601/05, 2659/05, 2671/05, 2671/05, 2924/05, 2960/05, 3084/05 y 3952/05.*

*BANKINTER, SA. —Reclamaciones n.ºs 3685/04, 3689/04, 3689/04, 3983/04, 4077/04, 4315/04, 4462/04, 4472/04, 4539/04, 4797/04, 4864/04, 0775/05, 1168/05, 1168/05, 1336/05, 1336/05, 1689/05, 2173/05, 2173/05, 2194/05 y 2903/05.*

*BANSANDER DE FINANCIACIONES, SA, EFC. —Reclamaciones n.ºs 4323/04 y 0029/05.*

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 3698/04, 3921/04, 4530/04, 4661/04, 0381/05, 0935/05, 1361/05, 2056/05, 2263/05, 2272/05 y 2758/05.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 4966/04, 1211/05, 1360/05 y 2706/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 3933/04, 4038/04, 4538/04, 4709/04, 0972/05, 1401/05, 1401/05, 2101/05, 2326/05, 2562/05, 2681/05, 2796/05, 3280/05 y 3849/05.

C A Y M P CÍRCULO CATÓLICO OBREROS BURGOS. — Reclamación n.º 859/04.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 3425/04, 3873/04, 4353/04, 4769/04, 1692/05, 1790/05, 2133/05 y 2937/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 4417/04, 4645/04, 0702/05, 0855/05, 1711/05, 2170/05, 2465/05, 2523/05, 2889/05, 2968/05 y 3643/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE GIRONA. — Reclamación n.º 2380/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL. — Reclamación n.º 1907/05.

CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamaciones n.ºs 3915/04, 4345/04 y 4494/04.

CAIXANOVA, C A DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA. — Reclamaciones n.ºs 1157/05, 2116/05, 2158/05 y 2589/05.

CAJA A Y M P GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — Reclamaciones n.ºs 1627/05 y 3172/05.

CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 4725/04.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE GUADALAJARA. — Reclamación n.º 962/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 656/05.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamaciones n.ºs 3733/04, 3767/04, 0234/05 y 1320/05.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 1716/04, 4684/04, 0923/05, 0978/05 y 2901/05.

CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. — Reclamación n.º 3481/04.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamación n.º 372/05.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamaciones n.ºs 4197/04, 0019/05, 0798/05 y 1558/05.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamaciones n.ºs 2103/05 y 2243/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamaciones n.ºs 3446/04, 4307/04, 4565/04, 4652/04, 0839/05, 1269/05, 1457/05, 1885/05, 2055/05, 2669/05 y 2986/05.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS. — Reclamación n.º 2080/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamaciones n.ºs 4737/04, 4847/04, 4973/04, 0215/05, 0245/05, 0469/05, 1329/05, 2704/05, 2984/05 y 2984/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3424/04, 3612/04, 3719/04, 3755/04, 3773/04, 3853/04, 3950/04, 4123/04, 4124/04, 4617/04, 4718/04, 4756/04, 4774/04, 0100/05, 0119/05, 0583/05, 0770/05, 0831/05, 1055/05, 1100/05, 1249/05, 1769/05, 1838/05, 1934/05, 1999/05, 261/05, 2273/05, 2494/05, 2520/05, 2653/05, 3090/05, 3570/05 y 3809/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE EXTREMADURA. — Reclamaciones n.ºs 3954/04, 4650/04, 4767/04, 1869/05, 2441/05 y 2441/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE LAS BALEARES. — Reclamación n.º 3571/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE. DE P DE NAVARRA. — Reclamaciones n.ºs 4415/04 y 1053/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 4510/04, 4589/04, 4768/04, 4940/04, 0239/05, 0771/05, 0781/05, 0965/05, 1084/05, 1395/05, 1552/05, 1555/05, 1582/05, 1947/05, 1947/05, 1968/05, 2138/05, 2213/05, 2216/05, 3395/05 y 3395/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamaciones n.ºs 4087/04, 4166/04, 0082/05, 0519/05, 1656/05, 2969/05 y 3441/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 3919/04, 0369/05 y 0401/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamaciones n.ºs 4695/04, 1925/05, 2497/05, 3041/05 y 3192/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 3345/04, 0257/05 y 1004/05.

CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamaciones n.ºs 4877/04, 2358/05 y 2826/05.

CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE JAÉN. — Reclamación n.º 572/05.  
 CAJA RURAL ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS, SCC. — Reclamación n.º 3932/04.  
 CAJA RURAL DE ASTURIAS, SCC. — Reclamación n.º 3488/05.  
 CAJA RURAL DE BURGOS, CC. — Reclamaciones n.ºs 3701/04 y 3701/04.  
 CAJA RURAL DE NAVARRA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 4338/04 y 3277/05.  
 CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.ºs 642/05, 1731/05, 1835/05, 2079/05, 2853/05 y 3203/05.  
 CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 3694/04, 3780/04, 4604/04, 1511/05, 1726/05, 3079/05 y 3267/05.  
 CITIFIN, SA, EFC. — Reclamación n.º 3608/04.  
 CREDIFIMO, EFC, SA. — Reclamaciones n.ºs 4478/04 y 0890/05.  
 DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.ºs 4828/04 y 0191/05.  
 FINANMADRID, SA, EFC. — Reclamación n.º 3364/05.  
 FINANZIA BANCO DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4319/04 y 4443/04.  
 GENERAL ELECTRIC CAPITAL BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 640/05, 2430/05 y 430/05.  
 HIPOTEBANSA, EFC, SA. — Reclamación n.º 1314/04.  
 HIPOTECAIXA, EFC, SA. — Reclamación n.º 3592/04.  
 ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamaciones n.ºs 4148/04, 0238/05, 0387/05, 0813/05 y 2163/05.  
 INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL. — Reclamación n.º 787/05.  
 M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamaciones n.ºs 330/05, 0615/05, 1150/05, 1615/05, 1820/05, 2587/05 y 2676/05.  
 M P Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. — Reclamaciones n.ºs 4058/04, 1143/05 y 2268/05.  
 MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. — Reclamación n.º 3749/04.  
 M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 4352/04, 4426/04, 4989/04, 0709/05, 1538/05, 1792/05 y 2605/05.  
 OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamación n.º 1755/05.  
 RENAULT FINANCIACIONES, SA, EFC. — Reclamación n.º 3969/04.  
 SANTANDER CONSUMER FINANCE, SA. — Reclamaciones n.ºs 130/05, 3244/05 y 3244/05.  
 SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. — Reclamaciones n.ºs 657/05 y 2444/05.  
 SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA. — Reclamación n.º 1255/05.  
 TASACIONES MADRID, SA. — Reclamaciones n.ºs 4756/04 y 2146/05.  
 UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA, EFC. — Reclamaciones n.ºs 350/05, 1653/05 y 1653/05.  
 UNO-E BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 1632/05 y 2504/05.

## **Información y documentación**

La escritura de cancelación de una hipoteca constituida en su momento ha de ser interesada por el acreedor. Quien cancela es el banco y no el prestatario.

CANCELACIÓN DE PRÉSTAMOS  
HIPOTECARIOS (ELECCIÓN  
DE NOTARIO)

Para estas cancelaciones, las entidades suelen tener establecido un procedimiento centralizado, que permite cumplir con las instrucciones del cliente de una forma diligente y racional, sin perjuicio alguno para ellos. Estas cancelaciones jurídicas se realizan en un fedatario concreto, al objeto de evitar los múltiples desplazamientos de apoderados a los distintos notarios ubicados en sus correspondientes plazas de actuación. No tendría sentido, desde un punto de vista organizativo, el derroche de tiempo que se originaría sin el procedimiento señalado. Además, este método no implica encarecimiento alguno para el cliente. Por otra parte, las cancelaciones jurídicas las otorga la entidad, no el cliente, que se limita a solicitarla de la entidad prestamista.

TRAMITACIÓN DE PRÉSTAMOS  
HIPOTECARIOS (GESTORÍA)

El artículo 1.875 del Código Civil establece el carácter constitutivo de la inscripción registral de la escritura de hipoteca, lo que significa que, mientras no conste inscrita, la entidad no puede ejercitar todos los derechos generados de la garantía con la que pretende asegurar el reembolso del préstamo.

Como consecuencia de lo anterior, es una práctica bancaria admitida encargar la tramitación de las escrituras de préstamo hipotecario a una gestoría de la confianza de la entidad bancaria para que esta pueda correr el riesgo que supone entregar el importe del préstamo antes de llevar a efecto dichos trámites. El beneficio obtenido con la tramitación a través de la gestoría es también para el prestatario, dado que, en caso de que se tuviera que esperar a la inscripción en el Registro de la Propiedad de la correspondiente carga hipotecaria, la entidad no pondría a su disposición los fondos prestados hasta ese momento.

No obstante, aun en los casos en que se estime justificada la necesaria intervención de un gestor y en que los gastos hayan de ser soportados por el cliente, las buenas prácticas bancarias y la transparencia que debe presidir las relaciones banco-cliente exigen que las entidades de crédito informen a sus clientes adecuadamente de este hecho, procurando que las previsiones de costes sean ajustadas a la realidad. En este sentido, resulta evidente que, siendo la concesión de préstamos hipotecarios una operación habitual de la banca y siendo las entidades profesionales de esta actividad, deberían poder ofrecer una información considerablemente ajustada a la efectividad de los costes y gastos inherentes a estas operaciones, a fin de que los clientes conozcan con razonable aproximación la totalidad de cargas que deben asumir.

#### COPIAS DE DOCUMENTOS NOTARIALES

En los préstamos hipotecarios, la entidad de crédito no está obligada a entregar a su cliente copia de la escritura de constitución del préstamo con hipoteca.

Tratándose de operaciones formalizadas en documento notarial, la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, en su norma sexta, apartado 1.º, remite, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

El Reglamento Notarial, aprobado por Decreto de 2 de junio de 1944, dispone en su artículo 224: «Además de cada uno de los otorgantes, según el artículo 17 de la Ley, tienen derecho a obtener copia, en cualquier tiempo, todas las personas a cuyo favor resulte de la escritura algún derecho, ya sea directamente, ya adquirido por acto distinto de ella, y quienes acrediten, a juicio del Notario, tener interés legítimo en el documento», siendo el fedatario público, por tanto, el obligado a facilitar copia de la escritura a los interesados, no proyectándose esa obligación a la entidad de crédito, tal como se ha indicado anteriormente.

#### TASACIÓN

La tasación de bienes prestados en garantía de un préstamo hipotecario es una práctica bancaria habitual, que responde no solo a la natural preocupación de las entidades de que las operaciones que realizan con su clientela queden suficientemente garantizadas, sino también, en otros casos, a la obligación legal que imponen la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario, y sus normas de desarrollo, no conllevando dicha tasación, necesariamente, la aprobación del préstamo hipotecario.

La tasación es una actuación que sirve para conocer el valor del inmueble a efectos de garantía hipotecaria, siendo un dato más para valorar el proyecto crediticio, pero no el único dato relevante para resolver la aprobación o denegación del crédito.

La Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, prevé, dentro del capítulo II «Actos preparatorios», artículo 4 «Gastos y servicios accesorios», en su apartado 2, el supuesto de que la operación de préstamo no llegue a formalizarse, disponiendo que, en tal caso, se haga entrega del original del informe de tasación por las entidades prestamistas, con lo que viene a confirmar la posibilidad de que la entidad encargue la tasación, siempre que lo considere necesario, y

ello con independencia de que conceda o no la operación en las condiciones en que fuera planteada.

Desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, las entidades han de informar a su clientela de la necesidad de realizar tal operación y de que los gastos que se generen —en su caso, si así se pacta— van a correr a cargo del cliente. Lo contrario se consideraría un obstáculo a la claridad y transparencia que debe regir la actuación de las entidades de crédito y, por tanto, quebrantaría las buenas prácticas bancarias.

Las entidades de crédito pueden fijar discrecionalmente las condiciones que consideren necesarias a la hora de conceder préstamos, existiendo múltiples factores que deben ponderarse convenientemente para ello. Esta libertad debe siempre ejercerse de la manera que se perjudiquen lo menos posible los intereses de los clientes, mediante una actuación que pueda calificarse de diligente y propia de un ordenado comerciante.

### **Condiciones contractuales**

#### OFERTA VINCULANTE

Las condiciones ofertadas por las entidades de crédito relativas a préstamos hipotecarios son aquellas que, con carácter general, se contienen en la oferta vinculante, tal como dispone la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios. Estas condiciones, con posterioridad, son plasmadas en la correspondiente escritura de constitución del préstamo hipotecario, pudiendo ser examinado el proyecto de escritura pública de préstamo hipotecario en el despacho del Notario autorizante al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento. Cualesquiera otras supuestas condiciones ofertadas por las entidades se entienden que lo son dentro de un proceso normal de negociación, careciendo, por tanto, del carácter vinculante y obligatorio para las entidades que le impone a dicha oferta la Orden Ministerial citada anteriormente.

#### SUBROGACIONES Y NOVACIONES

Los clientes bancarios no siempre conocen que el término subrogación no es unívoco, sino que con él se alude realmente a dos operaciones de naturaleza diferente, con peculiaridades propias. Esta confusión quizás ha venido propiciada por la rápida difusión de un concepto poco común, que ha pasado a ser de uso frecuente entre la clientela.

Por un lado, se refiere al cambio de entidad acreedora, realizado por voluntad del deudor-prestatario y acompañado del pago del débito pendiente al acreedor primitivo. Este es el supuesto regulado por la Ley 2/1994, que persigue fundamentalmente la mejora de las condiciones económicas de la operación de préstamo, dejando subsistente el resto del clausulado.

Sin embargo, el término subrogación también hace referencia a un supuesto diferente; en concreto, al cambio de deudor personal del préstamo.

El Servicio ha advertido esta confusión del término subrogación en diversas situaciones, tanto en aquellos casos en los que los clientes solicitaban la aplicación de la comisión prevista para subrogaciones por cambio de deudor (no de acreedor) como para aquellos otros en los que los reclamantes consideraban incorrecta la aplicación de la comisión por cancelación anticipada cuando lo que se producía era una subrogación del acreedor.

#### SUBROGACIÓN DEL DEUDOR

La sustitución de un deudor hipotecario por otro se produce con frecuencia en la adquisición de viviendas de nueva construcción, cuando el comprador se subroga en el préstamo obtenido por el promotor. Esta subrogación está regulada en el artículo 118 de la Ley Hipotecaria, que señala lo siguiente: «en caso de venta de finca hipotecada, si el vendedor y el comprador hubieren pactado que el segundo se subrogará no solo en las responsabilidades derivadas de la hipoteca, sino también en la obligación personal con ella garantizada, quedará el pri-

mero desligado de dicha obligación, si el acreedor prestase su consentimiento expreso o tácito».

En estos casos, las entidades están facultadas para cobrar las comisiones que se hayan establecido y figuren registradas en sus tarifas.

#### SUBROGACIÓN DEL ACREEDOR (COMISIONES)

En las subrogaciones de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, la entidad acreedora tiene derecho a cobrar la comisión por amortización anticipada que se halle pactada, con la limitación legalmente recogida en la citada Ley de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, según la cual, en las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios a interés variable, la entidad acreedora no podrá percibir por la amortización anticipada del crédito una comisión superior al 1% del capital que se amortiza, aunque estuviese pactada una comisión mayor. Dicho límite fue modificado en la disposición adicional única del Real Decreto-Ley 2/2003 —ratificado por la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica—, que redujo al 0,5% la comisión que por este concepto se cobre «en las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios a interés variable concertados a partir de la entrada en vigor del Real Decreto citado anteriormente».

El hecho de que se produzca la subrogación en la posición acreedora supone la cancelación del préstamo y, por tanto, se legitima el cobro de la correspondiente comisión de cancelación o amortización anticipada.

#### SUBROGACIÓN DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS A TIPO FIJO

A los préstamos hipotecarios a tipo fijo no les es de aplicación la limitación de la comisión prevista en la Ley 2/1994, por tratarse de una operación concertada a tipo fijo. Para este tipo de operaciones, la única limitación posible en cuanto al cobro de comisiones deriva, además de los pactos establecidos en el contrato, de la recomendación del Gobierno, del año 1996, que establece que:

«El Gobierno, tras la consulta con la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y la Asociación Española de Banca Privada (AEB), considera que sería muy positivo que las entidades de crédito redujeran voluntariamente las comisiones por cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios a tipo de interés fijo, hasta un máximo del 2,5% de capital pendiente de amortización, cuando, en virtud de una subrogación, dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés.

Este límite máximo del 2,5% sería aplicable a la subrogación de préstamos hipotecarios cuyo importe inicial hubiera sido inferior a 40 millones de pesetas, rigiéndose en todo lo demás dichas subrogaciones por lo dispuesto en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.»

## Grupo II Operaciones pasivas

Entidades: *BANCA MARCH, SA. — Reclamaciones n.ºs 2443/05 y 2443/05.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3744/04, 3745/04, 3869/04, 3996/04, 4160/04, 4396/04, 4503/04, 4548/04, 4861/04, 4947/04, 0474/05, 1131/05, 1258/05, 1258/05, 1460/05, 1589/05, 1602/05, 1616/05, 1693/05, 1817/05, 1848/05, 1938/05, 1959/05, 2100/05, 2449/05, 2486/05, 2486/05, 2635/05, 2662/05 y 2719/05.*

*BANCO DE ANDALUCÍA, SA. — Reclamaciones n.ºs 1591/05, 2616/05 y 2882/05.*

*BANCO DE CASTILLA, SA. — Reclamación n.º 202/05.*

*BANCO DE FINANZAS E INVERSIONES, SA. — Reclamación n.º 4871/04.*

*BANCO DE GALICIA, SA. — Reclamación n.º 1499/05.*

*BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamaciones n.ºs 3508/04, 4398/04, 4480/04, 0097/05, 0903/05, 0919/05, 2129/05, 2187/05 y 2811/05.*

*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3504/04, 3966/04, 4024/04, 4180/04, 4491/04, 0287/05, 0351/05, 0476/05, 0518/05, 0535/05, 0536/05, 0753/05, 0763/05, 0838/05, 1456/05, 1472/05, 1520/05, 1561/05, 1641/05, 1641/05, 1666/05, 1687/05, 2252/05, 2290/05, 2343/05, 2596/05, 3327/05, 3407/05 y 3943/05.*

*BANCO FINANTIA SOFINLOC, SA. — Reclamación n.º 267/05.*

*BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. — Reclamación n.º 2675/05.*

*BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 3849/04, 3931/04, 2123/05 y 3766/05.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 4113/04, 4726/04, 4867/04, 1217/05, 1217/05, 1504/05, 1640/05, 1953/05 y 1954/05.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 1975/04, 2825/04, 2956/04, 3573/04, 3624/04, 3693/04, 3829/04, 4030/04, 4033/04, 4073/04, 4230/04, 4293/04, 4327/04, 4402/04, 4416/04, 4421/04, 4447/04, 4456/04, 4511/04, 4523/04, 4733/04, 4788/04, 4923/04, 0006/05, 0023/05, 0126/05, 0253/05, 0305/05, 0514/05, 0590/05, 0613/05, 0628/05, 0628/05, 0867/05, 1036/05, 1139/05, 1244/05, 1254/05, 1281/05, 1281/05, 1392/05, 1629/05, 1644/05, 1675/05, 1691/05, 1732/05, 1892/05, 1930/05, 2006/05, 2007/05, 2042/05, 2188/05, 2375/05, 2387/05, 2419/05, 2529/05, 2617/05, 2861/05, 3051/05, 3060/05, 3239/05, 3342/05 y 3383/05.*

*BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamaciones n.ºs 4547/04 y 2781/05.*

*BANCO URQUIJO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3828/04, 2131/05 y 2281/05.*

*BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 4320/04, 4600/04, 4875/04, 4938/04, 0562/05, 0562/05, 0800/05, 1205/05, 1297/05, 1466/05, 1636/05, 1679/05, 1804/05, 2029/05 y 2365/05.*

*BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 726/05, 0891/05 y 3114/05.*

*BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 730/05, 1729/05, 2050/05, 2340/05 y 3524/05.*

*C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4860/04, 0563/05, 0691/05, 0698/05, 0898/05, 0930/05, 2260/05, 2780/05, 3098/05, 3181/05, 3181/05, 3414/05 y 3493/05.*

*C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4435/04, 4905/04, 1902/05, 2357/05 y 3848/05.*

*CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 3548/04, 0736/05, 0773/05, 3133/05 y 3253/05.*

*CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA. — Reclamaciones n.ºs 931/05 y 1471/05.*

*CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamaciones n.ºs 3952/04, 4326/04 y 4740/04.*

*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamaciones n.ºs 4488/04 y 0817/05.*

*CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamaciones n.ºs 591/05 y 2583/05.*

*CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 3855/04, 3911/04, 1810/05, 1810/05 y 1861/05.*

*CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamación n.º 1844/05.*

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamaciones n.ºs 621/05 0675/05, 1391/05 y 1497/05.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamaciones n.ºs 3776/04, 4025/04 y 2162/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamaciones n.ºs 3874/04, 4562/04, 4946/04, 0645/05, 1701/05 y 3037/05.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 4215/04.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS. — Reclamaciones n.ºs 4001/04 y 4433/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamaciones n.ºs 4171/04 y 1712/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3649/04, 3967/04, 4096/04, 4187/04, 4736/04, 4883/04, 0033/05, 0101/05, 0569/05, 0636/05, 0758/05, 0779/05, 1492/05, 1859/05, 1915/05, 1926/05, 2068/05 y 3343/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. — Reclamación n.º 4773/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE EXTREMADURA. — Reclamación n.º 1498/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE LAS BALEARES. — Reclamación n.º 4929/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamaciones n.ºs 1282/05, 3010/05, 3010/05 y 3356/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 3870/04, 4738/04, 4899/04, 4940/04, 0218/05, 0355/05, 0506/05, 0739/05, 0957/05, 1047/05, 1215/05, 1355/05, 1625/05, 1665/05, 1803/05, 1964/05, 2143/05, 2143/05, 2644/05 y 3701/05.

CAJA DE CRÉDITO DE PETREL, CAJA RURAL, CCV. — Reclamación n.º 3994/04.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamaciones n.ºs 548/05, 0869/05, 0941/05, 0941/05, 1121/05 y 2670/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 3059/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 3660/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 3666/04 y 0431/05.

CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamaciones n.ºs 4902/04 y 0433/05.

CAJA RURAL COMARCAL DE MOTA DEL CUERVO, SOLCA. — Reclamación n.º 4557/04.

CAJA RURAL DE ALBACETE, SCC. — Reclamación n.º 951/05.

CAJA RURAL DE ARAGÓN, SCC. — Reclamación n.º 1307/05.

CAJA RURAL DE BURGOS, CC. — Reclamación n.º 69/05.

CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE JAÉN. — Reclamaciones n.ºs 3622/04 y 1553/05.

CAJA RURAL DE SORIA, SCC. — Reclamación n.º 4126/04.

CAJA RURAL DE TENERIFE, SCC. — Reclamaciones n.ºs 4109/04, 4111/04 y 4490/04.

CAJA RURAL DEL DUERO, SCCL. — Reclamación n.º 759/05.

CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamaciones n.ºs 3486/04, 4582/04 y 0986/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 3234/04, 4114/04 y 0007/05.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.ºs 3978/04 y 1051/05.

ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamaciones n.ºs 3628/04, 4388/04, 4553/04, 0836/05 y 2613/05.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamaciones n.ºs 3516/04 y 2329/05.

M P Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. — Reclamación n.º 1446/05.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 2929/04, 3422/04, 0071/05, 2979/05, 3160/05 y 3160/05.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 734/05, 0987/05, 2856/05 y 3260/05.

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS, SA, EFC. — Reclamación n.º 4447/04.

UNO-E BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 4023/04, 0352/05, 0363/05, 0517/05, 1277/05, 1277/05 y 3335/05.

## Comisiones

El número quinto de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que «las comisiones por operaciones o servicios bancarios de las entidades de crédito serán las que estas fijen libremente. No obstante, las entidades de crédito establecerán y harán públicas,

previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas».

Del mismo modo, la norma tercera, párrafo segundo, de la Circular 8/1990 establece que «las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicándose condiciones más gravosas o repercutiendo gastos no previstos», añadiendo en el párrafo tercero que «en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

Para el cargo al cliente de cualquier tipo de comisión, se exige la concurrencia de tres condiciones o requisitos: que responda a un servicio bancario efectivamente prestado, que dicho servicio haya sido solicitado o aceptado por el cliente y que las tarifas hayan sido publicadas por la entidad y registradas en el Banco de España.

Las tarifas se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes.

Los folletos se remitirán por duplicado, con todas sus hojas numeradas y selladas, al Banco de España, antes de su aplicación, para que se compruebe que se cumplen los requisitos señalados en este apartado. Los folletos se entenderán conformes cuando hayan transcurrido quince días, contados a partir de su recepción en el Banco de España, sin que este o, en su caso, la Comisión Nacional del Mercado de Valores hubieran efectuado alguna manifestación expresa, objeción o recomendación al respecto.

Cada vez que se produzcan modificaciones o actualizaciones del folleto, la entidad remitirá al Banco de España la página o páginas modificadas, siendo de aplicación el procedimiento de comprobación.

#### COMISIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LAS CAJAS DE AHORROS

Sobre la polémica gratuidad de la comisión de administración de la cuentas de las cajas de ahorros, debemos indicar que, si bien el artículo 29 del Estatuto de las Cajas Generales de Ahorro Popular, aprobado por Decreto de 14 de marzo de 1933, establecía que «la administración de los ahorros en las Cajas será absolutamente gratuita para los imponentes», el Servicio de Reclamaciones entiende que, al mediar la prestación de un servicio, existe legitimación para cobrar comisiones, máxime teniendo en cuenta los criterios establecidos por la Audiencia Provincial de Alicante, en la sentencia de 8 de julio de 1999, la Audiencia Provincial de Pontevedra, en la sentencia de 11 de febrero de 1999, y la Audiencia Provincial de Castellón, en la sentencia de 31 de diciembre de 1999.

Todas las Audiencias, en las referidas sentencias, vienen a considerar derogado tácitamente el artículo 29 del Estatuto de las Cajas de Ahorro de 1933. Baste transcribir cierto pasaje del fundamento de derecho primero de la sentencia de 8 de julio de 1999, de la Audiencia Provincial de Alicante: «... La conclusión a la que esta Sala ha llegado en el sentido de reputar, como se decía, derogado el aludido artículo 29 del Estatuto de las Cajas de Ahorro Popular se apoya en la previa consideración de que las normas legales y también las reglamentarias pierden vigencia y devienen inaplicables e inoperantes en el ámbito del derecho positivo, por su derogación o abolición por otra nueva norma, derogación que, como es sabido, puede no solo ser expresa o directa... sino que también puede quedar derogada de forma indirecta y tácita cuando las disposiciones contenidas de una nueva norma, como se decía de al menos semejante rango a la hasta entonces vigente, sean incompatibles y contradictorias con las de la

normativa precedente, lo que así ha de reputarse acaeció con el precepto ya citado... y al menos a raíz de la entrada en vigor del Decreto 2290/1977, de 27 de agosto...»

Sobre el particular, la sentencia del Tribunal Supremo núm. 684/2005 (Sala de lo Civil, Sección 1.ª), de 29 septiembre, declara la derogación tácita del artículo 39 del Decreto de 21 de noviembre de 1929.

### **Condiciones contractuales**

#### RESOLUCIÓN UNILATERAL DEL CONTRATO

Con carácter general, procede indicar, respecto a la cancelación unilateral de los contratos de cuenta por parte de las entidades de crédito, que, sobre la base de la duración indefinida de los mismos y del principio de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente», el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que constituye facultad discrecional de las entidades de crédito proceder a dicha cancelación, llegado el caso, sin que sea necesario que medie causa alguna y con el único requisito previo de comunicarlo a su cliente con la necesaria antelación, incardinándose dicha decisión en lo que se viene a denominar «política comercial» de las mismas, en las que el Servicio ni puede, ni debe inmiscuirse, por cuanto su fiscalización excede de las competencias atribuidas al mismo por su normativa reguladora.

#### IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA

En el caso de disposición de fondos, es criterio del Servicio de Reclamaciones entender que el principal interés tutelable en estos casos es el del titular de la cuenta de la que se pretende efectuar la disposición —por lo que deben extremarse las medidas de precaución a estos efectos y no permitirse, sin más, la disposición de fondos depositados en sucursal distinta a quien no se halle en posesión de la correspondiente cartilla y se identifique correctamente como titular de la misma, mediante la presentación del documento acreditativo correspondiente (preferiblemente, su DNI)—. No es menos cierto que el Servicio no desconoce que los medios técnicos existentes en la actualidad (telex, cartulinas de firmas digitalizadas y accesibles por terminal informático desde otras sucursales, etc.) hacen factible la disposición de fondos por sus titulares en sucursales distintas de aquella en la que opera el cliente, lo que constituye, además, una práctica extendida entre las entidades de crédito, aunque en tales ocasiones es preciso reiterar que han de extremarse las cautelas, a fin de evitar disposiciones fraudulentas.

Efectivamente, al incorporarse al documento de reintegro una orden de pago dada al banco por el titular de una cuenta, la entidad debe asegurarse con todo rigor acerca de la identidad del ordenante, identificación que llevará a cabo, bien de un modo personal y directo por conocer al titular, bien exigiendo la exhibición del título pactado como necesario para la disposición —dejando al arbitrio de la entidad que, en caso de que no presentara este, se acreditará suficientemente la personalidad del peticionario por otros medios—, a fin de asegurarse de que se va a efectuar el pago a la persona legitimada para el cobro, verificando que la firma estampada en el documento de reintegro de cuenta coincide tanto con la firma que figura en el documento de identificación exhibido como con la cartulina de firmas de apertura de cuenta.

#### DISPOSICIÓN POR MENORES

Los menores de edad, aunque tienen capacidad jurídica, no tienen capacidad de obrar y, como tales incapaces, solo podrán realizar válidamente negocios jurídicos mediante sus representantes legales, regla general que no encuentra excepciones en lo que a la apertura y disposiciones de cuentas bancarias se refiere, en su consideración de actos de administración.

Por principio, los menores de edad, de acuerdo con el artículo 154 del Código Civil, se encuentran sometidos a la patria potestad, que, según indica el artículo 156 del mismo texto, se ejercerá conjuntamente por el padre y la madre, aunque se posibilita que este derecho-deber sea ejercido por uno solo de los progenitores, con el consentimiento expreso o tácito del otro,

determinándose, por su parte, en el artículo 162 del mismo Código que los padres que ostenten la patria potestad tienen la representación legal de sus hijos, salvo que nos encontremos ante actos relativos a derechos de la personalidad que el menor pueda realizar por sí mismo, aquellos en los que exista conflicto de intereses o los relativos a determinados bienes que quedan excluidos de la administración paterna, de acuerdo con lo señalado en el artículo 164 (entre los que, por ejemplo, se encuentran los bienes adquiridos por título gratuito cuando el disponente así lo hubiese ordenado).

De este modo, los padres, como legítimos representantes de los hijos, podrán abrir cuentas bancarias a nombre de estos y efectuar ingresos, reintegros y demás actos dispositivos sobre las mismas, teniendo en cuenta que dichos actos podrán ser realizados por ambos padres o por uno solo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 156 del Código Civil.

Finalmente, tan solo cabe indicar que el citado artículo 156 del Código Civil establece, para aquellos casos en los que exista desacuerdo entre los progenitores que ejercen la patria potestad de manera conjunta, que «cualquiera de los dos podrá acudir al Juez, quien, después de oír a ambos y al hijo si tuviera suficiente juicio y, en todo caso, si fuera mayor de doce años, atribuirá sin ulterior recurso la facultad de decidir al padre o la madre».

### **Valoración**

FECHA VALOR  
Y FECHA OPERACIÓN

La existencia de discrepancias entre estas fechas no implica, en modo alguno, que la entidad esté actuando de manera irregular, siempre y cuando no excedan los límites que a tales efectos tiene establecida la normativa de disciplina, recogidos concretamente en el anexo IV, de la Circular del Banco de España 8/1990.

Para ello, conviene establecer la diferencia, desde un punto de vista económico, entre «fecha valor» y «fecha operación». Así, mientras que la «fecha de valor» de una operación es un concepto financiero que hace referencia al momento en que el apunte contable inicia o finaliza el devengo de intereses, la «fecha de operación» se corresponde con el momento en que se efectúa o asienta dicho apunte en los registros contables de la entidad.

No obstante, como consecuencia de estas diferencias, es posible que se produzcan en la cuenta descubiertos por valoración, situación ante la cual las entidades pueden aplicar los intereses correspondientes, nunca comisiones.

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

DISPOSICIÓN DE EFECTIVO

Los fondos depositados en las entidades de crédito por sus clientes, en forma de cuentas corrientes bancarias u otras modalidades de depósito a la vista, son, por esencia, inmediatamente reintegrables a sus titulares, cuando estos últimos disponen de tales fondos, utilizando alguno de los medios previstos en el contrato.

Igualmente, conviene dejar claro que, tras la derogación del Real Decreto-Ley 3/1979, de 26 de enero, por Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de seguridad ciudadana, no existe disposición alguna que limite los pagos en efectivo que han de realizar las entidades de crédito, debiendo estas, en consecuencia, atender, mediante billetes y monedas de curso legal, las órdenes de pago que cursen sus clientes con cargo a los fondos que tengan disponibles, sea cual sea el importe de estas, no existiendo, por otra parte, normativa alguna del Banco de España que establezca la obligación de comunicar con carácter previo a las entidades de crédito las disposiciones con cargo a las cuentas que excedan de una determinada cuantía.

Ahora bien, una vez sentado lo anterior, resulta obvio que, en determinados supuestos, puede perfectamente darse la circunstancia de que la entidad no disponga de efectivo suficiente en caja para cumplir con estas órdenes, sobre todo si estas son de importante cuantía. En estos

casos, en opinión del Servicio de Reclamaciones, la entidad debe informar al presentador del documento de la imposibilidad de hacer frente al pago que se le requiere, explicándole el motivo en el que se funda —insuficiencia de fondos en metálico—. Además, podrá intentar convencer a su cliente para que retrase la disposición pretendida el tiempo necesario para conseguir el efectivo y, caso de no ser aceptado por este, debe ofrecer al interesado medios sustitutivos de la entrega en efectivo —emisión de cheque bancario por parte de la entidad, transferencia, abono en cuenta, etc.— que permitan a aquel obtener el cobro sin que inter venga el dinero, debiendo ofrecerse estas alternativas, por supuesto, libres de gastos para el interesado, al no venir prestado el servicio por una solicitud específica de su cliente, sino en cumplimiento de una obligación que tiene asumida la entidad, por disposición legal o contractual —servicio de caja—.

PRESUNCIÓN  
DE MANCOMUNIDAD

En cuanto al régimen de disposición aplicable a las cuentas o a otro tipo de obligaciones, nuestro derecho positivo establece que, en caso de que no se determine expresamente el mismo, se presume legalmente la mancomunidad de las obligaciones —artículo 1137 del Código Civil—, de forma que, aplicando este principio general a los derechos y obligaciones derivados del contrato de cuenta, en caso de pluralidad de titulares o autorizados a disponer, salvo que se determine expresamente la solidaridad, se presume que las facultades de las partes deben ser ejercidas conjunta o mancomunadamente.

**Información  
y documentación**

REMISIÓN DE EXTRACTOS

Las entidades, según la normativa disciplinaria vigente, están obligadas a la remisión periódica de extractos de cuenta en los que deben recogerse determinados extremos relacionados en la normativa, con el fin de que los clientes de las entidades puedan comprobar la exactitud o realidad de sus operaciones. No establece, sin embargo, la obligación de practicar una información o comunicación general relativa a los movimientos y operaciones de un período amplio de tiempo, como consecuencia de peticiones concretas de los clientes. No obstante, facilitar dicha información, accediendo en lo posible a la petición del cliente, se estima buena práctica bancaria, en atención a los principios de claridad y transparencia, así como de mutua confianza y buena fe, que han de presidir las relaciones banco-cliente.

### Grupo III Transferencias

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 2561/04, 4278/04, 1418/05 y 2048/05.

BANCO DE ANDALUCÍA, SA. — Reclamación n.º 741/05.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 4240/04.

BANCO DE VALENCIA, SA. — Reclamación n.º 2692/05.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3833/04, 3945/04, 54/05 y 616/05.

BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4543/04 y 954/05.

BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. — Reclamación n.º 2543/05.

BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 3167/04 y 1897/05.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 1301/05, 2707/05 y 3417/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3333/04, 3734/04, 3769/04, 3957/04, 4951/04, 198/05, 266/05, 999/05, 2157/05 y 2551/05.

BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 562/05 y 1466/05.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 4651/04 y 371/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4879/04 y 2735/05.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1974/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 4458/04 y 2238/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE GIRONA. — Reclamación n.º 111/05.

CAIXANOVA, C A DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA. — Reclamaciones n.ºs 3167/04 y 3991/04.

CAJA A Y M P GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — Reclamación n.º 2506/05.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 2583/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 3466/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 4004/04 y 3119/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 2561/05, 3363/04, 3991/04, 1618/05 y 1744/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 2122/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 4560/04.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 4970/04.

CAJA RURAL DE CUENCA, SCC. — Reclamación n.º 1642/05.

CAJA RURAL DE TENERIFE, SCC. — Reclamaciones n.ºs 4169/04, 4173/04, 4378/04 y 4380/04.

CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 585/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 3825/04, 4675/04 y 8/05.

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 3423/04.

ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamaciones n.ºs 3825/04 y 2692/05.

LATINOENVIÓS, SA. — Reclamación n.º 4485/04.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 1967/05.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 3833/05 y 2971/05.

SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. — Reclamación n.º 3864/04.

#### **Falta de diligencia**

#### IRREVOCABILIDAD

La transferencia bancaria, al ser un mandato o comisión, es esencialmente revocable conforme a lo establecido en los artículos 279 del Código de Comercio y 1732 del Código Civil. No obstante, con carácter general, las transferencias son operaciones que, una vez ejecutadas, no pueden ser objeto de retrocesión por un error del ordenante, si no es con el consentimiento del beneficiario de las mismas, por lo que cualquier actuación de la entidad ordenante dirigida a anular una orden de pago que ya se ha evacuado debería conllevar la advertencia —si la entidad realiza el abono en cuenta— de que este abono está condicionado a la retrocesión efectiva por el banco destinatario de la transferencia, una vez instada y obtenida por

este la conformidad del beneficiario y, por supuesto, siempre que exista saldo suficiente en cuenta.

## **Información y documentación**

### EJECUCIÓN

Las instrucciones establecidas por el Sistema Nacional de Compensación Electrónica definen los aspectos técnicos, operativos y de normalización entre las entidades adheridas. Siguiendo lo dispuesto en las referidas reglas, las transferencias entre residentes pueden tramitarse a través del Subsistema de Transferencias del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, entre otros, de los modos siguientes:

- Ordinarias (clave 10).
- Ordinarias, ordenadas por clientes mediante soporte magnético u otro medio electrónico (clave 11).
- Ordinarias, para abono automático mediante CCC (clave 12).

Tramitar una transferencia con una u otra especificación resulta esencial a efectos de determinar las responsabilidades de las entidades intervinientes, de tal manera que las cursadas con claves 10 u 11 exigen que la entidad ordenante o emisora incluya siempre el nombre del beneficiario en el campo correspondiente, considerándose los datos relativos al Código Cuenta Cliente (CCC) como complemento de la información facilitada en el campo de nombre del beneficiario. En estos casos, será responsabilidad de la entidad destinataria o beneficiaria si el abono no se efectúa al beneficiario indicado en el campo correspondiente.

Por otra parte, las ordinarias con clave 12, es decir, las emitidas para abono automático mediante el CCC, que no podrán exceder de 15.000 euros, requieren que el CCC sea técnicamente correcto y figure completo. En este tipo de transferencias, incluir el nombre del beneficiario titular es opcional para la entidad ordenante, que, en caso de figurar, se tratará como información adicional, de igual modo que resulta opcional para la entidad beneficiaria el tratamiento que pueda dar a este dato del titular. En estos supuestos, la entidad ordenante o emisora de la transferencia será responsable de cualquier incidencia que pueda producirse como consecuencia del abono en la cuenta indicada por el CCC enviado.

### TRANSFERENCIAS A LA UNIÓN EUROPEA

El régimen jurídico aplicable a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea es el siguiente:

- a) 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 y que transpone al ordenamiento jurídico español la Directiva 97/5/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a las transferencias transfronterizas, que tiene como objetivo que las que se realicen entre Estados miembros de la Unión Europea, dentro de la Unión Europea y por un importe igual o inferior a 50.000 euros, se lleven a cabo de una manera rápida, fiable y económica.
- b) La Orden Ministerial de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley anterior, impone una serie de obligaciones de transparencia a las entidades de crédito, entre las que se encuentran:
  - La de hacer públicas —por escrito, de manera fácilmente comprensible e integradas dentro del folleto de tarifas—, previa comunicación al Banco de España, una serie de condiciones generales aplicables a dichas transferencias de obligada aplicación, cuando contractualmente no se establezcan otras distintas, para que sus

clientes puedan conocer el plazo que tardará en ejecutarse, su coste en función de las comisiones y gastos repercutibles.

- Facilitar por escrito a los clientes, salvo renuncia expresa de los mismos, información sobre la liquidación de todas las operaciones de transferencia que hayan sido ordenadas.

Por último, en su disposición final primera, «faculta al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la presente Orden».

- c) En este sentido, la Circular del Banco de España 3/2001 modifica la Circular del Banco de España 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, para transponer a la misma las exigencias sobre la información que se ha de facilitar a los clientes de las entidades de crédito que realicen transferencias transfronterizas. Así, la norma 3.ª de la Circular del Banco de España 8/1990, en su nueva redacción, dispone:

- 1 Que «las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no previstos».
- 2 Que «cuando se ordene una transferencia, la entidad del ordenante estará obligada 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...».
- 3 Que «las entidades de crédito que presten de modo habitual el servicio de transferencias de fondos con el exterior, deben incluir en el folleto de tarifas, en un apartado específico, las condiciones generales aplicables a dichas transferencias...» y «se aplicarán obligatoriamente..., salvo que contractualmente se pacten otras más favorables para el cliente».

Por su parte, la norma 7.ª señala que «el documento de liquidación... habrá de ser remitido a los clientes en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la fecha de aceptación de una orden de transferencia...».

- d) Por último, el Reglamento 2560/2001/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros, constatando que, a pesar de lo dispuesto por la Directiva 97/5, «no ha sido posible alcanzar ningún resultado notable en cuanto a la reducción del coste de los pagos transfronterizos con respecto a los pagos nacionales», establece, a partir del 1 de julio de 2003, la igualdad de comisiones giradas en pagos transfronterizos de hasta 12.500 euros con las adeudadas en pagos nacionales.

La aplicación de esta última norma en el caso de las transferencias emitidas o recibidas con cláusulas BEN o SHA plantea una dificultad, por cuanto se carece en estos supuestos de términos de comparación nacional, ya que el Sistema Nacional de Compensación Electrónica tramita todas las transferencias nacionales en euros con la cláusula OUR. Por tanto, en estos casos habrá que estarse a las tarifas que fije cada entidad, siendo recomendable que los importes de las comisiones por la recepción de operaciones con cláusulas BEN o SHA sean inferiores a los de las transferencias emitidas mediante idénticas cláusulas, y estas, a su vez, inferiores a los fijados para la opción OUR.



## Grupo IV Cheques, letras, pagarés y recibos

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 2802/04, 4570/04, 4745/04, 4786/04, 530/05, 1458/05, 1594/05, 1957/05 y 2473/05.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamaciones n.ºs 1871/05, 2689/05 y 3799/05.

BANCO DE VASCONIA, SA. — Reclamación n.º 3575/04.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3715/04, 0386/05, 0518/05, 0532/05, 1063/05, 1296/05, 1741/05, 1846/05, 2074/05, 2152/05, 2324/05, 2625/05 y 2665/05.

BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 606/05, 0609/05 y 0952/05.

BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 764/05 y 2482/05.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 4540/04, 4760/04, 4862/04, 0243/05, 0877/05, 3264/05 y 3264/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 2609/04, 3568/04, 3901/04, 4009/04, 4267/04, 4364/04, 4364/04, 4421/04, 4487/04, 4545/04, 4649/04, 4667/04, 4727/04, 0346/05, 0673/05, 0983/05, 1261/05, 1678/05, 1840/05, 1930/05, 2059/05, 2413/05, 2413/05, 2671/05 y 3470/05.

BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamación n.º 1963/05.

BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 1569/05, 1913/05 y 2010/05.

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 795/05 y 2503/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 2151/05, 2519/05 y 3098/05.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1887/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 4683/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA. — Reclamación n.º 2802/04.

CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamaciones n.ºs 3940/04 y 1274/05.

CAIXANOVA, C A DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA. — Reclamación n.º 1321/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 1738/05.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 2756/05.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 3872/04, 1136/05 y 1261/05.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamaciones n.ºs 3973/04 y 4066/04.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamaciones n.ºs 955/05 y 1905/05.

CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS. — Reclamación n.º 663/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 564/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3847/04, 4189/04, 4859/04, 0313/05, 0502/05, 0809/05, 1643/05, 2154/05 y 2990/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. — Reclamación n.º 63/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE LAS BALEARES. — Reclamación n.º 4929/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamación n.º 4249/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 3748/04, 4958/04, 1271/05 y 2189/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamaciones n.ºs 2333/05 y 3236/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 4613/04, 0401/05, 0853/05, 1300/05 y 2349/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 3778/04.

CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamación n.º 4581/04.

CAJA PROVINCIAL DE AHORROS DE JAÉN. — Reclamación n.º 3949/05.

CAJA RURAL DE TERUEL, SCC. — Reclamación n.º 3589/04.

CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 4040/04.

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 4098/04.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.ºs 3597/04 y 3597/04.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 2329/05.

M P Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ. — Reclamación n.º 3609/04.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 4066/04 y 4911/04.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 3832/04, 3304/05, 3304/05 y 3322/05.

## **Normativa**

### LUGAR DE PAGO

Las normas que regulan el lugar de pago de los cheques se encuentran recogidas en los artículos 106.4 y 107 de la Ley 19/1985, de 15 de julio, Cambiaria y del Cheque, donde se establece que, en primer término, el lugar de pago será aquel que a tal efecto figure en el cheque y, a falta de esta indicación especial, será el lugar designado junto al nombre del librado. Asimismo, el cheque podrá ser cobrado a través de su ingreso en una cuenta, mediante la presentación a una cámara o sistema de compensación, según dispone el artículo 137 de la citada Ley.

Resulta, por tanto, que la única sucursal obligada al pago en efectivo del cheque es la que figura en dicho documento, sin que ninguna otra agencia de la entidad se encuentre obligada a efectuarlo.

El pago de un cheque por ventanilla, en oficina distinta de donde el firmante tiene cuenta abierta, implica un riesgo y la realización de una serie de gestiones, tales como la comprobación de la firma y la verificación de que existe saldo suficiente en la cuenta, por las que las entidades están facultadas para percibir una comisión por la prestación del servicio, siempre y cuando dicha comisión se encuentre recogida en las tarifas de comisiones y gastos que tengan publicadas y registradas en el Banco de España.

## **Información y documentación**

### IDENTIFICACIÓN DEL PORTADOR DEL CHEQUE

La práctica consistente en exigir al portador de un cheque, como requisito previo al pago, su identificación, así como su firma, se estima 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.

Se trata de una facultad discrecional y no de una obligación legal para las entidades, pero sí de un derecho que pueden ejercitar y exigir frente al portador, habiéndose considerado su ejercicio 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. El artículo 140 no precisa los requisitos formales que debe reunir el recibí del portador, pero, tratándose de un medio probatorio del pago, será aconsejable que conste la fecha y la identificación del portador.

## **Discrepancias sobre apuntes en cuenta**

### DISPONIBILIDAD DE FONDOS (SALVO BUEN FIN)

En cuanto al período de indisponibilidad de fondos aplicado al ingreso de un cheque en cuenta, las entidades pueden seguir dos alternativas: tomar el cheque en gestión de cobro, abonándolo a su cedente una vez cobrado, o bien, además de gestionar el cobro, abonar su importe en cuenta «salvo buen fin». Si la entidad opta por esto último, es evidente que desde el momento del abono en la cuenta se producirán iguales efectos que si el abono fuese en firme, si bien, en caso de impago del cheque ingresado, la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

En los casos en que no es aconsejable permitir al cliente la disponibilidad de dichos fondos, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias es optar por la gestión de cobro del cheque, no abonando su importe hasta que efectivamente se hubiese producido, o bien prac-

ticar el abono, pero limitando la eficacia del mismo mediante una cláusula específica que a tal efecto constara y que aludiera a indisponibilidad temporal del abono realizado hasta la fecha del cobro efectivo del cheque, entendiéndose como cobro efectivo la fecha en que se conozca que el cheque no es incorriente por falta de fondos suficientes en la cuenta librada.

En definitiva, el Servicio entiende que las entidades deben procurar:

- a) Que la disponibilidad de los fondos se ajuste al efectivo cobro por parte de la entidad, entendiéndose como tal la fecha en que se conozca que el cheque no es incorriente por carecer del saldo suficiente la cuenta librada.
- b) Que exista una total transparencia en los documentos bancarios destinados a justificar el ingreso de cheques, de tal forma que el cliente que entrega un cheque para su cobro y abono en cuenta conozca cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados.

### **Comisiones**

#### DE DEVOLUCIÓN DE EFECTOS

Cuando un cliente se dirige a la entidad con la que opera, entregándole efectos en gestión de cobro o en descuento, el servicio o la gestión que espera sea desarrollada y por la que, en principio, está dispuesto a pagar incluye necesariamente la realización, en tiempo oportuno, de los actos necesarios para obtener el cobro del derecho incorporado al título. Si, por cualquier motivo, el efecto o el cheque no es atendido por el obligado al pago, debe ser «devuelto» a su tenedor, operación que generará, en su caso, una comisión que, en la medida en que haya sido registrada por la entidad en el Banco de España, y siempre que responda a un servicio efectivamente prestado, podrá ser adeudada al cliente.

Ello no obstante, las entidades deben siempre advertir a los clientes, de algún modo efectivo, de la existencia de comisiones que pueden derivarse del impago del documento, para que de esta forma puedan conocer con total claridad —y prestar su conformidad con plena información— las condiciones económicas que puedan derivarse de la operación contratada.

### **Información y documentación**

#### INFORMACIÓN SOBRE RECIBOS DOMICILIADOS

Las entidades domiciliarias de recibos están obligadas a facilitar a sus clientes información sobre los adeudos practicados. Ahora bien, dicha información estará limitada y condicionada, como es lógico, por la que la entidad emisora de los recibos haya facilitado a la entidad domiciliaria.

Cuando los adeudos se presentan a través del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, Subsistema General de Adeudos por Domiciliaciones, regulado en la Instrucción SNCE/A/05/234, se prevén diversos procedimientos de comunicación de adeudos. La diferencia entre uno y otro radica en que con el código de procedimiento «01» la comunicación que se envía a su cliente es mucho más completa que cuando el procedimiento se identifica con el código «02», que incluirá solamente la información enviada por el cliente ordenante a la entidad tomadora en las primeras 17 posiciones del primer campo de «Concepto».

Resulta, por tanto, que el elemento esencial para conocer la información que se ha de facilitar a los clientes es el procedimiento elegido por el emisor de los recibos para la presentación al cobro de los mismos. Si el procedimiento utilizado es el identificado con el código «02», la entidad se debe limitar a transmitir los datos que ha recibido.



## Grupo V Deuda del Estado

Entidades: BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 2259/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 2825/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 3158/05.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 1440/05.

### **Falta de diligencia**

A este respecto, se considera generalmente que las operaciones realizadas y los apuntes practicados en las cuentas corrientes bancarias, debidamente comunicados a su titular, frente a los cuales este último no manifiesta su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse conformes por haber sido tácitamente aceptados, de forma que no queden sometidos indefinidamente a una situación de pendencia que colisiona con las más elementales exigencias del principio de seguridad jurídica.

### **Cumplimiento de órdenes del cliente**

Sobre los plazos pactados con sus representadas para la renovación de las inversiones, se debe recordar que el Servicio viene declarando que es normalmente aceptado el compromiso que adquiere la entidad en virtud de los acuerdos verbales que hayan adoptado sus representantes con sus clientes, pero es deseable que dichos acuerdos se formalicen documentalmente para poder evitar los problemas que puedan surgir como consecuencia de posibles discrepancias o desacuerdos entre las partes en cuanto a su alcance e interpretación. Llegados a esta situación de enfrentamiento y de posiciones y declaraciones contradictorias, no cabe atenerse a otra cosa distinta de lo que resulte de la documentación existente, ya que la interpretación de las conductas en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende, es materia que excede las competencias del Servicio.

Por otra parte, y en cuanto las presuntas arbitrariedades en el cumplimiento de las órdenes, cabe indicar que la norma segunda de la Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 3/1993, de 29 de diciembre, sobre registro de operaciones y archivo de justificantes de órdenes, establece:

«En las órdenes recibidas de viva voz o por vía telefónica no escrita será necesaria la confirmación escrita de la orden por parte del cliente u otra persona habilitada de forma fehaciente por este, siendo admisible la utilización de cualquier medio escrito, tal como telex, fax u otros similares [...]

Se entenderá confirmada la orden cuando el receptor de la misma comunique a su ordenante por cualquier medio escrito, incluidos los citados en el párrafo anterior, la ejecución y, en su caso, la liquidación de la misma según sus instrucciones y este no manifieste su disconformidad con las mismas en el plazo que al efecto le indique la entidad, que no podrá ser inferior a quince días desde la recepción de dicha información por el ordenante.»

El punto 5 del artículo 5 de la Circular 6/1991, de 13 de noviembre, del Banco de España, sobre entidades gestoras del mercado de deuda pública en anotaciones, establece:

«En la fecha de formalización de cada orden se establecerá, asimismo, la fecha-valor de la operación, que se corresponderá con la fecha en que se efectúe la transmisión de la deuda anotada en los términos definidos en el número uno del artículo octavo del RD. Para las compraventas simples al contado y las compraventas iniciales de las opera-

ciones con pacto de recompra dicha fecha-valor no podrá ser posterior al quinto día hábil siguiente a la fecha de formalización, ni anterior al siguiente día hábil.»

Por otra parte, la Circular del Banco de España 8/1990 establece específicamente los límites para operaciones con valores, señalando para las compras: «el mismo día de la compra en Bolsa», y para las ventas, «el día hábil siguiente a la fecha de venta en Bolsa».

## Grupo VI Tarjetas de crédito

Entidades: AMERICAN EXPRESS, EFC, SA. — Reclamación n.º 199/05.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3614/04, 4005/04, 0537/05, 1014/05, 1099/05, 1462/05, 2198/05, 2220/05, 2896/05 y 3053/05.

BANCO DE ANDALUCÍA, SA. — Reclamación n.º 2337/05.

BANCO DE CASTILLA, SA. — Reclamaciones n.ºs 1176/05 y 1346/05.

BANCO DE CRÉDITO BALEAR, SA. — Reclamación n.º 1865/05.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 3988/05.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3687/04, 4008/04, 4201/04, 4366/04, 0106/05, 0437/05, 1540/05, 2300/05 y 2790/05.

BANCO GALLEGO, SA. — Reclamación n.º 2779/05.

BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. — Reclamación n.º 1765/05.

BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 740/05, 1176/05 y 2550/05.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 4273/04, 4385/04, 4401/04, 0682/05, 0748/05, 0748/05 y 2980/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 2609/04, 3927/04, 4230/04, 4335/04, 4368/04, 4373/04, 4992/04, 0037/05, 0618/05, 0629/05, 0740/05, 1014/05, 1326/05, 2106/05, 2206/05, 2364/05 y 2737/05.

BANCOPOPULAR-E, SA. — Reclamaciones n.ºs 2222/04 y 2429/05.

BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 4703/04, 0075/05, 2165/05 y 2557/05.

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 3636/04, 0726/05, 0819/05, 0915/05 y 1048/05.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 4706/04 y 2083/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 1557/05, 1724/05, 2862/05 y 2956/05.

C A Y M P CÍRCULO CATÓLICO OBREROS BURGOS. — Reclamación n.º 1756/05.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4705/04, 4705/04, 0348/05, 1768/05, 2782/05 y 3330/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 4449/04, 1823/05, 2039/05, 2998/05 y 2998/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE GIRONA. — Reclamación n.º 213/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA. — Reclamación n.º 4850/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL. — Reclamación n.º 4599/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA. — Reclamación n.º 845/05.

CAJA A Y M P GIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN. — Reclamación n.º 394/05.

CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamaciones n.ºs 1767/05, 2495/05 y 2841/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 1580/05.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 4514/04.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 695/05, 2647/05, 2656/05 y 3319/05.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 1210/05.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamación n.º 2614/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 587/05.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 4466/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 3367/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3371/04, 3392/04, 3543/04, 3676/04, 3772/04, 3990/04, 4124/04, 4202/04, 4308/04, 4412/04, 4550/04, 4551/04, 4787/04, 4790/04, 4825/04, 0176/05, 0279/05, 0665/05, 1106/05, 1182/05, 1182/05, 1390/05, 1426/05, 1676/05, 2160/05, 2513/05, 2633/05, 3013/05, 3237/05, 3420/05 y 3491/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. — Reclamación n.º 4664/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamaciones n.ºs 1340/05 y 2279/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 3163/04, 4269/04, 0078/05, 0174/05, 0354/05, 0444/05, 0914/05, 1095/05, 1215/05, 2338/05, 2578/05, 2634/05 y 2644/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 3573/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamaciones n.ºs 3659/04, 0250/05 y 2754/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 4371/04, 4612/04, 1148/05, 2149/05 y 3194/05.

CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA, SCC. — Reclamación n.º 1841/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 3961/04.

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3444/04, 3707/04, 3736/04, 4630/04, 4714/04, 4817/04, 0633/05, 1397/05, 1563/05, 1654/05, 1854/05, 2121/05, 2381/05, 2414/05 y 2424/05.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.º 3965/04 y 1337/05.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamaciones n.ºs 3876/04 y 2491/05.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 3943/04, 3943/04 y 0620/05.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 4168/04, 4361/04, 4411/04, 4792/04 y 0056/05.

SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, EFC, SA. — Reclamaciones n.ºs 4719/04, 4719/04, 0975/05 y 3312/05.

UNO-E BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 280/05 y 0913/05.

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

PRUEBA Y REGISTRO  
DE OPERACIONES

Las entidades emisoras de tarjetas tienen obligación de mantener un sistema que permita llevar registros suficientemente detallados en los que quede constancia de las operaciones realizadas y que puedan permitir, en su caso, la rectificación de los errores que se pudiesen producir.

Así se establece en la Recomendación 88/590/CEE, relativa a sistemas de pago y relaciones entre emisores y titulares de tarjetas, asumida por las Asociaciones del Sector Crediticio Europeo mediante la elaboración de un Código de Buena Conducta sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pago, que recoge básicamente las indicaciones contenidas en aquella, indicando en su artículo 15: «Si el tenedor de la tarjeta niega que su tarjeta y, en su caso, el PIN u otro código se han usado para efectuar una transacción o alega que dicha transacción se ha realizado de forma incorrecta, el emisor deberá mostrar, mediante extracto de un registro interno, que la operación fue fielmente registrada y anotada en las cuentas y no se vio afectada por ninguna avería o deficiencia. Los registros correctos de semejantes transacciones, tanto anteriores como posteriores, deberán constituir la prueba a primera vista de que el sistema funciona debidamente.»

Desde nuestro ámbito competencial, es importante examinar que el cuadro de caja y el diario de fondo del terminal no reflejen sobrante efectivo o cualquier anomalía relacionada con la incidencia que se hubiera podido producir.

### **Condiciones contractuales**

CANCELACIÓN

Las entidades son libres de renovar o no una operación concreta y de cancelar anticipadamente la misma, si así se encuentra recogido en las condiciones suscritas entre las partes. Por lo que se refiere a la cancelación unilateral de las tarjetas por parte de las entidades de crédito, las facultades de las entidades emisoras de tarjetas deben interpretarse de acuerdo con la naturaleza de dicha operación, basada esencialmente en la confianza existente entre el banco y el cliente, y con plazo, en numerosas ocasiones, de duración indefinido.

Sin embargo, ello no implica que las entidades estén exentas de cumplir, en estos casos, con una serie de obligaciones específicas: en primer lugar, la de fundar sus decisiones en causas

objetivas; en segundo lugar, deben comunicar previamente al titular de la tarjeta sus intenciones, a fin de evitar que los interesados sufran perjuicios adicionales y, finalmente, parece razonable restituir a los clientes, en su caso, la parte de la cuota periódica de mantenimiento de las tarjetas ya satisfechas, en proporción al plazo en que las mismas no serán disfrutadas por aquellos.

Esta línea de argumentación es acorde con la doctrina del Tribunal Supremo. Así, en sentencia de 15 de noviembre de 1994, se señala que, aunque expresamente no se diga en las condiciones contractuales, «lo cierto es que el Banco no puede proceder a la cancelación de una tarjeta de crédito de manera estrictamente arbitraria o caprichosa, sino que necesariamente ha de concurrir una causa que la determine o justifique», disponiendo igualmente que «las exigencias de la buena fe negocial imponen que en los casos de procedencia de la cancelación de la tarjeta, por concurrir causa que la justifique, deba notificarse o anunciarse dicha cancelación al interesado».

### **Uso fraudulento**

#### DISPOSICIONES FRAUDULENTAS

En relación con las disposiciones fraudulentas efectuadas con tarjeta, se considera que, después del aviso de sustracción dado por el titular, es la entidad la que ha de hacerse responsable de cualquier disposición que se haya podido llevar a cabo, pues, aunque demuestre que ha puesto todos los medios a su alcance para evitarlas, se estima que existe una responsabilidad objetiva en la entidad, que es la que crea el sistema y lo implanta. Frente a ello, es indudable que el cliente al que se hace entrega de una tarjeta de crédito o débito asume la responsabilidad de su custodia, pudiéndose afirmar, en este sentido, que la generalidad de la clientela bancaria conoce las consecuencias que pueden derivarse de su pérdida.

Por ello, se estima que la responsabilidad por las disposiciones efectuadas antes del aviso de sustracción recae normalmente sobre el titular, salvo que concurren circunstancias particulares, que, en su caso, habrían de ser consideradas por los tribunales de justicia.

Tiene especial importancia el «Código de Buena Conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», elaborado en respuesta a la Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago y, en particular, a la relación entre poseedor de tarjeta y el emisor, 88/590/CEE, de 17 de noviembre de 1988.

Respecto a la utilización fraudulenta de una tarjeta, este código dispone, en su norma 12.<sup>a</sup>, un límite de responsabilidad, a modo de autoseguro, para el caso de que sea el titular —por tratarse de disposiciones anteriores al aviso de pérdida o sustracción— quien deba asumir los cargos fraudulentos, estableciendo que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan del límite de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6 (a) y (c) de este Código», relativas estas últimas a la necesidad de guardar la debida diligencia en la custodia de la tarjeta y de su número secreto, y a la obligación de avisar de la pérdida, robo o copia de la misma sin dilación alguna, en el momento en que haya comprobado tales hechos, debiendo también adoptar las medidas necesarias para percatarse de las circunstancias anteriores.



## Grupo VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 3053/05.*

*BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 3269/04.*

*BANCO DE VALENCIA, SA. — Reclamación n.º 1245/05.*

*BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 3671/04 y 1584/05.*

*BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4315/04.*

*CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 745/05.*

*CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 646/05.*

### **Comisiones**

Tanto la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, artículo quinto, como la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, norma tercera, disponen que las comisiones por operaciones o servicios prestados por las entidades de crédito serán las que estas fijen libremente, si bien deben establecer y hacer públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles, con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables, no pudiendo cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente.

Además de encontrarse recogidas en tarifas, por lo que se refiere a las operaciones activas y pasivas en las que intervenga el tiempo, de acuerdo con lo establecido en la norma sexta de la Circular del Banco de España 8/1990, es necesario que las comisiones que sean de aplicación aparezcan recogidas en el correspondiente contrato, 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. Asimismo, deberán recogerse en el contrato los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deban 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.

Del mismo modo, la norma tercera de la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, anteriormente citada, establece que «las entidades no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicándose condiciones más gravosas o repercutiendo gastos no previstos... En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

En síntesis, dichas normas, dentro del proceso liberalizador del sistema, mantienen la libertad de las entidades para la determinación de las tarifas aplicables a las operaciones que realicen con su clientela, si bien exigen para su efectivo adeudo el cumplimiento de determinadas condiciones o requisitos, que son, por una parte, que respondan a un servicio bancario efectivamente prestado; por otra, que tal servicio haya sido solicitado o aceptado por el cliente, y, por último, que esas tarifas hayan sido publicadas por la entidad, previo registro en el Banco de España.

### **Incumplimiento de órdenes del cliente**

El Servicio viene declarando que es normalmente aceptado el compromiso que adquiere la entidad en virtud de los acuerdos verbales que hayan podido adoptar sus representantes con sus clientes, pero es deseable que dichos acuerdos se formalicen documentalmente para poder evitar, precisamente, los problemas que puedan surgir como consecuencia de posibles discrepancias o desacuerdos entre las partes en cuanto a su alcance e interpretación. Llega-

dos a esta situación de enfrentamiento y de posiciones y declaraciones contradictorias, no cabe atenerse a otra cosa distinta de lo que resulte de la documentación existente, ya que la interpretación de las conductas en orden a alcanzar una fijación de los hechos ajena a lo que de la documentación se desprende, es materia que excede de las competencias del Servicio.

El banco reclamado —según se desprende del contenido de los escritos— ha ofrecido a su cliente una información ajustada a la realidad operativa de las órdenes encomendadas, con independencia de la interpretación que de esta información haya podido posteriormente hacerse por el reclamante.

### ***Falta de diligencia***

Hay que señalar que el Servicio de Reclamaciones viene manifestando reiteradamente su criterio, recogido en las Memorias, de que las operaciones bancarias, al igual que el resto de las actividades humanas, no están exentas de verse afectadas por errores e incidentes de diversa naturaleza, siendo en dichos casos deseable que la entidad trate de llegar a un acuerdo con su cliente, dentro de lo que, desde su punto de vista, estime correcto y ajustado a las circunstancias que concurren en cada supuesto. Debe resaltarse, no obstante, que dichas apreciaciones deben referirse a errores aislados, entendiendo excluidos aquellos que dieran lugar a una práctica reiterada o que, por diversas circunstancias, se apreciara falta de diligencia de la entidad, lo cual sí podría, en su caso, llegar a constituir una mala práctica bancaria. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias.

También hay que resaltar que los tipos de cambio de las operaciones realizadas en el mercado de divisas, tanto al contado como a plazo, son libres (Circular del Banco de España 22/1992, de 18 de diciembre), estando las entidades únicamente obligadas a aplicar los que publican, cuando se trata de operaciones de compraventa de divisas —y billetes extranjeros— por importe no superior a los 3.000 euros (Circular del Banco de España 8/1990, norma primera bis).

### ***Información y documentación***

La Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, fija la siguiente obligación: «1. —Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán cuando su importe no exceda de 3.000 euros.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero, cuando los importes no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.»

## Grupo VIII Reclamaciones varias

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3716/04, 4091/04, 4253/04, 4681/04, 4812/04, 0181/05, 0510/05, 0577/05, 0624/05, 0624/05, 1131/05, 1294/05, 1746/05, 1912/05, 1981/05 y 2662/05.

BANCO DE CASTILLA, SA. — Reclamación n.º 4843/04.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamaciones n.ºs 3610/04, 0300/05, 1173/05, 1275/05 y 2576/05.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3174/04, 3906/04, 4147/04, 4252/04, 4841/04, 0544/05, 0893/05, 1091/05, 1283/05, 1283/05, 1489/05, 1795/05, 1821/05, 2290/05, 2418/05 y 3610/05.

BANCO PASTOR, SA. — Reclamaciones n.ºs 3529/04, 3948/04 y 2015/05.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 4561/04 y 2787/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3484/04, 3527/04, 3626/04, 3664/04, 3738/04, 4363/04, 4523/04, 4596/04, 4662/04, 4689/04, 4743/04, 4788/04, 4800/04, 4869/04, 4913/04, 0305/05, 0447/05, 0925/05, 1171/05, 1309/05, 1331/05, 1670/05, 1670/05, 1733/05, 1892/05, 2323/05, 2574/05, 2640/05, 2687/05, 2741/05, 3060/05 y 3585/05.

BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 1825/05 y 2493/05.

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamaciones n.ºs 4661/04, 0726/05, 2192/05 y 2272/05.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamaciones n.ºs 2050/05 y 2050/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 2115/05, 2735/05 y 3181/05.

C A Y M P CÍRCULO CATÓLICO OBREROS BURGOS. — Reclamación n.º 668/05.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 4332/04, 1074/05, 1751/05, 1825/05, 1950/05, 1950/05 y 3736/05.

CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS, CC ING, SCC. — Reclamación n.º 2575/05.

CAIXA DELS ADVOCATS-CAJA DE LOS ABOGADOS, SCC. — Reclamación n.º 3444/05.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 4417/04, 0757/05 y 3643/05.

CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA. — Reclamación n.º 4163/04.

CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamaciones n.ºs 531/05 y 2239/05.

CAJA CAMPO, CAJA RURAL, SCC. — Reclamación n.º 193/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamaciones n.ºs 1174/05 y 2505/05.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamaciones n.ºs 4566/04 y 2181/05.

CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. — Reclamación n.º 3989/04.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamaciones n.ºs 4066/04 y 0188/05.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamación n.º 4250/04.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamación n.º 2162/05.

CAJA DE AHORROS DE VITORIA Y ÁLAVA. — Reclamaciones n.ºs 1480/05 y 2791/05.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamaciones n.ºs 4089/04, 4365/04, 4562/04, 4565/04, 4832/04, 0568/05, 1191/05, 1290/05, 2933/05 y 3818/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 4722/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3770/04, 3793/04, 4976/04, 0622/05, 0989/05, 1058/05, 1164/05, 1330/05, 1601/05, 2177/05 y 3434/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. — Reclamación n.º 4802/04.

CAJA DE AHORROS Y M P DE EXTREMADURA. — Reclamaciones n.ºs 3174/04 y 4133/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. — Reclamación n.º 4242/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 4236/04, 0344/05, 0552/05, 1084/05, 1832/05 y 3701/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamaciones n.ºs 3735/04, 4893/04 y 0555/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 2097/04, 0401/05, 3232/05 y 3232/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamaciones n.ºs 3824/04, 4432/04, 0820/05 y 3271/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 428/05 y 1436/05.

CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamación n.º 4581/04.

CAJA RURAL COMARCAL DE MOTA DEL CUERVO, SOLCA. — Reclamación n.º 4557/04.

CAJA RURAL DE ARAGÓN, SCC. — Reclamación n.º 4404/04.

CAJA RURAL DE ASTURIAS, SCC. — Reclamación n.º 3485/05.

CAJA RURAL DE CHESTE, SCC. — Reclamación n.º 430/05.

CAJA RURAL DE CIUDAD REAL, SCC. — Reclamación n.º 4078/04.

CAJA RURAL DE TENERIFE, SCC. — Reclamación n.º 1620/05.

CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA, SCC. — Reclamación n.º 3627/04.

CAJA RURAL DEL SUR, S COOP DE CRÉDITO. — Reclamación n.º 2853/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 2334/05, 2488/05 y 3869/05.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamaciones n.ºs 1175/05, 1586/05 y 2178/05.

ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamación n.º 2613/05.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 2657/05.

MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. — Reclamación n.º 3749/04.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamaciones n.ºs 3888/04, 4066/04, 4989/04, 0074/05, 0593/05, 1882/05, 2070/05 y 3333/05.

OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamaciones n.ºs 1489/05 y 2807/05.

TASACIONES INMOBILIARIAS, SA (TINSA). — Reclamación n.º 2721/05.

UNO-E BANK, SA. — Reclamación n.º 2673/05.

VALTASAR SOCIEDAD DE TASACIONES, SA. — Reclamación n.º 2212/05.

## **Embargos**

Las entidades carecen de legitimación para efectuar adeudos en las cuentas de sus clientes sin contar con la autorización expresa de estos. Se exceptúan los efectuados en virtud del correspondiente mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo dispusieran, y ello por cuanto las entidades actúan en estos casos como meros intermediarios, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas de tales autoridades, por lo que cualquier discrepancia debe plantearse ante el organismo recaudador.

El artículo 171 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece el procedimiento que se ha de seguir en caso de embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, disponiendo lo siguiente:

«Embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito.

1. Cuando la Administración tributaria tenga conocimiento de la existencia de fondos, valores, títulos u otros bienes entregados o confiados a una determinada oficina de una entidad de crédito u otra persona o entidad depositaria, podrá disponer su embargo en la cuantía que proceda. En la diligencia de embargo deberá identificarse el bien o derecho conocido por la Administración actuante, pero el embargo podrá extenderse, sin necesidad de identificación previa, al resto de los bienes o derechos existentes en dicha oficina.

Si de la información suministrada por la persona o entidad depositaria en el momento del embargo se deduce que los fondos, valores, títulos u otros bienes existentes no son homogéneos o que su valor excede del importe señalado en el apartado 1 del artículo 169, se concretarán por el órgano competente los que hayan de quedar trabados.

2. Cuando los fondos o valores se encuentren depositados en cuentas a nombre de varios titulares, solo se embargará la parte correspondiente al obligado tributario. A estos efectos, en el caso de cuentas de titularidad indistinta con solidaridad activa frente al depositario o de titularidad conjunta mancomunada, el saldo se presumirá dividido en partes iguales, salvo que se pruebe una titularidad material diferente.

3. Cuando en la cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, mediante su aplicación sobre el importe que deba considerarse sueldo, salario o pensión del deudor. A estos efectos se considerará sueldo, salario o pensión el importe ingresado en dicha cuenta por ese concepto en el mes en que se practique el embargo o, en su defecto, en el mes anterior.»

Por otra parte, y respecto al embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito, el artículo 120 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 1684/1990, de 20 de diciembre, en la redacción dada por el Real Decreto 448/1995, de 24 de marzo, en vigor hasta el 1 de enero de 2006 en todo lo que no se oponga a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, indica, respecto a dicho procedimiento, lo siguiente:

«1.—Cuando la Administración conozca la existencia de, al menos, una cuenta o depósito abierto en una oficina de una entidad de depósito, el embargo del dinero se llevará a cabo mediante diligencia de embargo que comprenderá todos los posibles saldos del deudor existentes en dicha oficina, sean o no conocidos por la Administración los datos identificativos de cada cuenta, hasta alcanzar el importe de la deuda no pagada en período voluntario, más el recargo de apremio, intereses y, en su caso, las costas producidas.

2.—La forma, medio, lugar y demás circunstancias relativas a la notificación de la diligencia de embargo a la entidad depositaria, así como el plazo máximo en que habrá de efectuarse la retención de los fondos, podrá ser convenido, con carácter general, entre la Administración actuante y la entidad de crédito afectada.

3.—En defecto del acuerdo a que se refiere el apartado anterior, la diligencia de embargo se presentará en la oficina donde esté abierta la cuenta, a los responsables de la misma, que deberán proceder de forma inmediata a retener el importe embargado si existe en ese momento saldo suficiente, o el total de los saldos en otro caso.

La diligencia de embargo se podrá notificar, asimismo, en alguno de los siguientes lugares:

a) En la oficina designada por la entidad depositaria para relacionarse con la Delegación de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, conforme a lo previsto en el apartado 4 del artículo 78, cuando la entidad haya sido autorizada a colaborar en la gestión recaudatoria de la misma y el embargo afecte a cuentas o depósitos abiertos en una oficina perteneciente a ese ámbito territorial.

b) En el domicilio fiscal o social de la entidad.

En estos supuestos, cuando el embargo deba trabarse sobre bienes o derechos cuya gestión o depósito no se encuentre localizado en el lugar en que se notifique la dili-

gencia de embargo, la retención de los fondos se efectuará de manera inmediata o, si ello no fuera posible, en el plazo más breve que permitan las características de los sistemas de información interna o de contabilidad de la entidad. Dicho plazo, que no podrá ser superior a cinco días, se comunicará al órgano embargante.

4.— Cuando el dinero se encuentre depositado en cuentas a nombre de varios titulares, solo se embargará la parte correspondiente al titular deudor a la Hacienda Pública. A estos efectos:

a) Si las cuentas son de titularidad indistinta con solidaridad activa frente al depositario, habitualmente denominadas cuentas indistintas, el embargo podrá alcanzar a la parte del saldo correspondiente al deudor conforme a una regla de división del mismo en partes iguales entre los titulares de la cuenta, salvo que de los términos del contrato se desprenda otra cosa o que se pruebe una titularidad material de los fondos diferente.

b) Si las cuentas son de titularidad conjunta mancomunada, el saldo se presumirá dividido en partes iguales, salvo que de los términos del contrato se desprenda otra cosa o que se pruebe una titularidad material de los fondos diferente.

5.— Si el depósito está constituido en cuentas denominadas a plazo, el embargo se efectuará igualmente de forma inmediata, sin perjuicio de lo establecido en el segundo párrafo del apartado 8 siguiente.

6.— Una vez practicado el embargo, se procederá a su notificación al deudor.

7.— Sin perjuicio de lo establecido con carácter general en el artículo 177 de este Reglamento, si el deudor demuestra que se ha producido el embargo de alguno de los bienes a que se refiere el artículo 114 anterior, el órgano de recaudación ordenará el inmediato levantamiento de la traba indebida o la devolución de las cantidades ingresadas.

En concreto, se actuará de esta manera si el deudor demuestra que el embargo se ha efectuado sobre salarios, pensiones o equivalentes superando los límites que establece el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, Ley 1/2000, de 7 de enero).

8.— El importe de las cantidades retenidas será ingresado en las cuentas restringidas del Tesoro, una vez transcurridos veinte días naturales desde la fecha de la traba sin haber recogido la oficina o entidad correspondiente comunicación en contrario del órgano de recaudación.

Si se trata de cuentas a plazo, el ingreso deberá realizarse en la fecha indicada en el párrafo anterior o al día siguiente del fin del plazo, según cuál sea posterior. No obstante, si el depositante tiene la facultad de disponer anticipadamente del dinero depositado, al notificar la diligencia de embargo se advertirá al deudor la posibilidad que tiene de hacer uso de tal facultad frente a la entidad depositaria, según las condiciones que se hubieren establecido, en cuyo caso el ingreso en el Tesoro se producirá al día siguiente de la cancelación.»

### **Información y documentación**

HERENCIAS (DOCUMENTACIÓN)

La documentación que se debe presentar para justificar el derecho hereditario de quien solicita la disposición de los bienes de un fallecido consiste en 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 apor-

ten 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 establece expresamente:

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

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.»

#### INFORMACIÓN A HEREDEROS

Con carácter general, las entidades deben facilitar, a quienes acrediten su condición de herederos, información sobre las posiciones que mantenía el causante frente a ellas en el momento de producirse el óbito, así como, en su caso, los movimientos habidos en las cuentas con posterioridad al fallecimiento y, si así se solicitara, información relativa a movimientos y operaciones concretas realizadas con anterioridad a la fecha del fallecimiento.

Ahora bien, el reconocimiento del derecho a obtener información no puede dar lugar, en modo alguno, a admitir peticiones desproporcionadas en las que lo que se pretenda sea efectuar una auditoría o investigación de la relación que existía entre la entidad de crédito y el causante, o aquellas peticiones que pudieran lesionar los derechos o intereses de terceras personas, respecto de las cuales no se ha obtenido el consentimiento necesario —por ejemplo, en cuentas o posiciones de titularidad plural—. En estos supuestos se estima que resultaría procedente el previo pronunciamiento judicial para poder exigir a la entidad la entrega de los datos requeridos.

#### DISPOSICIÓN POR HEREDEROS

En el caso de una cuenta solidaria o indistinta, cualquiera de los titulares puede disponer de la misma como si fuese el único titular, estando obligado el banco, en el supuesto de falleci-

miento de uno de los titulares indistintos, a atender las órdenes de disposición firmadas por el otro titular indistinto sobreviviente, sin que la entidad pueda exigir el consentimiento y ni tan siquiera el conocimiento de los herederos del titular fallecido, pues esa solidaridad activa, basada en la recíproca confianza de quienes constituyeron la cuenta, no desaparece con la muerte de uno de los titulares. En este sentido, existe numerosa jurisprudencia; entre otra, la sentencia del Tribunal Supremo de 27 de febrero de 1984.

Ahora bien, cuestión distinta es la responsabilidad que los herederos del titular fallecido podrían exigir, en su caso, al titular que ha dispuesto de los fondos existentes, si los mismos fueran de propiedad del fallecido, total o parcialmente. Estos extremos, que se enmarcan dentro de las relaciones jurídico-privadas, no son de la competencia del Servicio de Reclamaciones.

Tampoco se debe presuponer que los herederos tengan derecho a disponer de la mitad de los fondos depositados y el titular sobreviviente de la otra mitad, porque se debe separar la cuestión de la mera disponibilidad de los fondos, del aspecto relativo a la verdadera propiedad de los mismos, de forma que, si de resultas de algún acto de disposición surgen discrepancias entre las partes, dicha cuestión deberá resolverse a través de las acciones que correspondan a unos y a otros para fijar la propiedad.

## 7 CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL



## 7 Criterios de interés general

### ***Responsabilidad asumida por las entidades y costes repercutidos a los clientes en la ejecución de transferencias***

Las entidades están obligadas a asegurar el buen fin de las operaciones que les son encomendadas y no limitar su actuación a ejecutar una orden por un determinado sistema, cuyo criterio de selección debe venir determinado por la diligencia en la custodia de los intereses de sus clientes y la seguridad del tráfico mercantil. Ciertamente, las transferencias cursadas para abono automático resultan más ágiles y rápidas en su ejecución, pero, en su gran mayoría, son únicamente más económicas en beneficio de una sola de las partes, las entidades de crédito, criterio que en modo alguno puede primar y que debe ser objeto de ponderación por parte de las entidades si quieren actuar conforme a las buenas prácticas y usos bancarios. El Servicio entiende que esta tesis puede también deducirse de las tarifas de comisiones que las entidades tienen registradas, pues no existe una discriminación de los costes que pueden representar para el cliente las distintas formas de llevar a cabo este tipo de transferencias, cuando parece obvia la diferencia en la complejidad que conlleva la ejecución en función de la modalidad elegida y, en consecuencia, la responsabilidad que asume la entidad en cada caso.

### ***Pacto de igualdad de rango con la hipoteca preexistente***

Últimamente se ha comprobado por el Servicio que las entidades vienen incluyendo en las escrituras de ampliación de préstamo con garantía hipotecaria un pacto de igualdad de rango, lo que conlleva la liquidación del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, que grava dicha operación.

Las buenas prácticas bancarias y la transparencia que deben presidir las relaciones entidad-cliente exigen que, incluso en los supuestos en que esté plenamente justificada la existencia de un gasto, y que el mismo, en principio, haya de ser soportado por el cliente, las entidades de crédito informen adecuadamente de esta circunstancia, procurando que, en todo caso, las previsiones sean ajustadas a la realidad.

Es evidente que, siendo la concesión de préstamos hipotecarios una operación habitual de la banca y las entidades profesionales de esta actividad, estas deben ofrecer una información ajustada a la efectividad de los costes y gastos inherentes a estas operaciones, a fin de que los clientes, previamente a la contratación, conozcan con razonable aproximación la totalidad de cargas que deben asumir.

En estos supuestos, una conducta ajustada a las buenas prácticas bancarias exigiría de las entidades que advirtiesen a sus clientes, con la debida antelación y, en todo caso, tomándolos en consideración en los gastos inicialmente estimados en función del importe de la operación, de los costes derivados de la liquidación del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados que grava la cláusula de igualdad de rango.

### ***Reglamento 2001/2560/CE, de 19 de diciembre, sobre pagos transfronterizos en euros***

En relación con la aplicación del Reglamento 2001/2560/CE, de 19 de diciembre, sobre pagos transfronterizos en euros, el Banco de España, a través de su Dirección General de Regulación, ha fijado su criterio sobre diversos aspectos relacionados con la operativa de transferencias con el exterior y su reflejo en el folleto de tarifas de comisiones de las entidades de crédito.

Con la entrada en vigor el 1 de julio de 2003 de lo establecido en el apartado 2, artículo 3, del citado Reglamento, las comisiones cobradas por ejecutar una orden de transferencia dirigida a otro Estado miembro deben ser iguales a las que la entidad cobraría por una operación del

mismo importe realizada dentro de España, siempre que la moneda de la transacción sea el euro (o la corona sueca, teniendo en cuenta la declaración de adhesión de las autoridades de Suecia a lo dispuesto en dicho Reglamento) y su importe no sea superior a 12.500 euros.

Dicha igualdad alcanza a cualquier concepto directamente relacionado con la orden de transferencia que vaya a cobrar la entidad que la recibe, incluso cuando se trate de la repercusión de gastos de transmisión de la orden u otros aplicados por terceros, y solo puede alterarse mediante la exigencia de comisiones adicionales, cuando el ordenante no comunique a la entidad el código de identificación bancaria (BIC) de la entidad de destino y el número internacional de cuenta bancaria (IBAN) del beneficiario; en este último caso, además, las comisiones adicionales deberán estar incluidas en los correspondientes folletos de tarifas verificadas por el Banco de España, y la entidad deberá haber informado previamente a su cliente de la existencia de ese cargo adicional.

Estos criterios son aplicables tanto en el caso de las transferencias emitidas como en el caso de las recibidas, y ello al margen de cuál sea la cláusula de repercusión de gastos establecida por el ordenante de las transferencias, por lo que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España entiende que no se puede cobrar comisión, ni repercutir gasto alguno al beneficiario de una transferencia sujeta al citado Reglamento por el servicio de abonarle dicha transferencia en su cuenta, que no sea idéntica a la comisión cobrada o al gasto repercutido por el abono de una transferencia equivalente ordenada en España, y que tal criterio rige cualesquiera que sean las condiciones recogidas al respecto en el folleto de comisiones que la entidad tenga puesto a disposición del público.

### ***Gestión de cheques sobre el extranjero***

El Servicio de Reclamaciones —en numerosas ocasiones, reflejadas en las sucesivas Memorias anuales— se ha pronunciado considerando que en la entrega de cheques a las entidades para su cobro hay dos alternativas posibles, a saber: 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 del cheque, dando lugar, en caso de producirse el impago o devolución del efecto, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta.

Cuestión distinta es la de la disponibilidad del importe del cheque, entendiendo el Servicio que la restricción de 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 que se apliquen con carácter general. Es más, se estima que en aquellos casos en que, por las circunstancias concurrentes, no hubiera sido aconsejable permitir al cliente la disponibilidad de dichos fondos, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera sido optar por la gestión de cobro del cheque en cuestión, no abonando su importe hasta que efectivamente hubiese sido realizado, o bien practicar el abono, pero limitando la eficacia del mismo mediante una cláusula específica que a tal efecto constara, por ejemplo, en el impreso de ingreso y que aludiera a indisponibilidad temporal del abono realizado hasta la fecha del cobro efectivo del cheque.

Ahora bien, en el caso concreto de cheques librados sobre el extranjero, concurre una serie de circunstancias que agravan la situación de incertidumbre, en cuanto a la disposición firme de los fondos, ante la que puede enfrentarse un cliente que entrega este tipo de documentos para su cobro a una entidad financiera, ya que los plazos de devolución a los que se

encuentran sometidos son diferentes en los distintos países, dependiendo de la excepcionalidad de la causa por la que se produzca dicha devolución. Por ello, las entidades suelen establecer acuerdos con sus corresponsales acerca de los plazos máximos a los que se encuentran sujetos estos instrumentos de pago a los efectos de considerar firme su abono.

Por tanto, y dada la total transparencia que debe existir en los documentos bancarios destinados a justificar el ingreso de cheques, de tal forma que el cliente conozca por la sola y normal —no especializada— lectura de tales documentos cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados, las entidades deberían informar a sus clientes de que los fondos abonados solo adquieren firmeza a partir de determinada fecha, y, en el caso de que dicha información no sea posible, por no existir tales acuerdos de corresponsalía, dejar constancia de la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de la disponibilidad del mismo.

De este modo, se pondrían los medios para evitar, no solo el riesgo de un posible descubierto que no interesa a la entidad, sino también el perjuicio económico del cliente en la creencia de que la totalidad del saldo de su cuenta es un saldo disponible.

### ***Transferencias falsas recibidas desde países extranjeros***

El Servicio ha verificado que, en ocasiones, un cliente-vendedor recibe el pedido firme de mercancía de un comprador extranjero, junto con una copia que contiene los datos bancarios precisos para pretender que se ha realizado una transferencia correspondiente al pago de la mercancía adquirida. Simultáneamente, la sucursal de la entidad beneficiaria es informada, mediante fax, de que se ha cursado una «orden de transferencia irrevocable» a favor de su cliente a través de una entidad de crédito extranjera, adjuntando los datos que presuntamente se han incluido en esta orden. A la vista de la aparente seriedad del pedido, la empresa vendedora beneficiaria de la supuesta transferencia envía la mercancía al comprador. Posteriormente, al ir a comprobar el abono de los fondos por la venta realizada, se encuentra que tanto el fax remitido a su sucursal como la presunta copia de la orden de transferencia que le envió su comprador han sido falsificadas.

En estos casos de recepción de supuestas órdenes de transferencia a favor de sus clientes para el pago de ventas internacionales, en las que se acuerda el envío de una mercancía previa confirmación de la existencia de una orden de transferencia, las entidades han de ser especialmente cuidadosas. Como expertos en la materia, deben ser diligentes en el seguimiento de estas operaciones para evitar que sus clientes, debido a una información deficiente o inexacta, lleguen a la conclusión de que les ha sido abonada en firme la mercancía que expenden.

No hay que olvidar que las transferencias internacionales no pueden considerarse efectivas hasta la recepción por parte de la entidad beneficiaria del correspondiente *swift* enviado desde la entidad financiera con la que haya cruzado claves de seguridad, o la confirmación de que el importe haya sido compensado mediante el correspondiente sistema internacional de compensación o liquidación. Por lo tanto, cualquier otro modo de aviso de transferencia (como puede ser un fax remitido a la entidad beneficiaria con la indicación de la existencia de transferencia telegráfica), aunque se indique irrevocable, no constituye confirmación de que se haya cursado la orden.



## 8 ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS



## 8 Allanamientos y desistimientos

### Allanamientos

Total: 538 casos

Los expedientes archivados durante el año 2005 por allanamiento de las entidades reclamadas han ascendido a los 538 citados. Sin embargo, si sumamos el número de casos incluidos en la relación que viene a continuación, figuran 596. Esta diferencia obedece a que algún expediente figura en dos grupos o subgrupos distintos, al tratarse de asuntos encuadrables en ambos, por la materia en ellos suscitada.

### OPERACIONES ACTIVAS

Actuación unilateral de la entidad: 12

Avales y garantías: 1

Comisiones y gastos: 43

Condiciones contractuales: 14

Cuestiones varias: 1

Incumplimiento de órdenes del cliente: 5

Compensaciones: 1

Faltas de diligencia: errores: 16

Información y documentación: 10

Intereses: 11

Ley 2/1994, cancelaciones, subrogaciones, ofertas vinculantes, etc.: 6

Ley de crédito al consumo: 5

Póliza de crédito: negociación de efectos: 1

Préstamos subvencionados: 1

Redondeo: 6

Seguros: 12

Subrogaciones: 4

Tasación para préstamo: 3

### OPERACIONES PASIVAS

Comisiones y gastos: 97

Condiciones contractuales: 10

Cuestiones varias: 1

Uso fraudulento de libreta: 2

Actuación unilateral de la entidad: 23

Compensaciones: 4

Incumplimiento de órdenes del cliente: 6

Discrepancias sobre apuntes en cuenta: ingresos, adeudos, etc.: 7

Faltas de diligencia: errores: 6

Información y documentación: 18

Intereses: 11

Ley de crédito al consumo: 2

Regalos promocionales: 3

Valoración: 2

### TRANSFERENCIAS

Comisiones y gastos: 7

Actuación unilateral de la entidad: 5

Incumplimiento de órdenes del cliente: 1

Faltas de diligencia: errores: 2

Transferencias transfronterizas: comisiones: 4

CHEQUES, LETRAS, PAGARÉS Y RECIBOS	Comisiones y gastos: 17 Actuación unilateral de la entidad: 5 Incumplimiento de órdenes del cliente: 5 Domiciliación de recibos: 7 Faltas de diligencia: errores: 9 Normativa específica (plazos, etc.): 2
TARJETAS DE CRÉDITO	Comisiones y gastos: 14 Condiciones contractuales: 6 Cuestiones varias: 1 Actuación unilateral de la entidad: 14 Compensaciones: 1 Discrepancias en operaciones de cajeros: ingresos, extracciones, etc.: 11 Envío sin solicitud previa: 2 Faltas de diligencia: errores: 5 Información y documentación: 3 Intereses: 1 Internet: 3 Robo, sustracción y uso fraudulento: 77
OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS	Actuación unilateral de la entidad: 2 Incumplimiento de órdenes del cliente: 1
RECLAMACIONES VARIAS	Avales y garantías: 2 Billetes falsos: 4 Discrepancias sobre apuntes en cuenta: 2 Herencias: 8 Impuestos y seguridad social: 5 Inclusión en registros de impagados: 6 Operaciones no bancarias: 3 Publicidad: 1 Quejas: 1 Seguros: 10 Tasación, establecimientos de cambio, etc.: 1 Valores: 4

### **Desistimientos**

Total: 250 casos

Constituyen los expedientes archivados durante el año 2005, por haber desistido los reclamantes de su queja, 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 250 casos durante el año 2005, pero relacionamos 275, como consecuencia de que algún expediente está incluido en dos grupos o subgrupos.

OPERACIONES ACTIVAS	Actuación unilateral de la entidad: 4 Avales y garantías: 1 Comisiones y gastos: 22 Condiciones contractuales: 8 Cuestiones varias: 1 Incumplimiento de órdenes del cliente: 3 Faltas de diligencia: errores: 13
---------------------	--

	<p>Información y documentación: 6</p> <p>Intereses: 9</p> <p>Ley 2/1994, cancelaciones, subrogaciones, ofertas vinculantes, etc.: 3</p> <p>Ley de crédito al consumo: 3</p> <p>Póliza de crédito: negociación de efectos: 2</p> <p>Redondeo: 8</p> <p>Seguros: 1</p> <p>Subrogaciones: 1</p> <p>Tasación para préstamo: 2</p>
OPERACIONES PASIVAS	<p>Comisiones y gastos: 30</p> <p>  Condiciones contractuales: 7</p> <p>  Cuestiones varias: 1</p> <p>Actuación unilateral de la entidad: 14</p> <p>  Compensaciones: 1</p> <p>  Incumplimiento de órdenes del cliente: 2</p> <p>  Discrepancias sobre apuntes en cuenta: ingresos, adeudos, etc.: 2</p> <p>  Faltas de diligencia: errores: 5</p> <p>  Información y documentación: 5</p> <p>  Intereses: 5</p> <p>  Regalos promocionales: 2</p>
TRANSFERENCIAS	<p>Comisiones y gastos: 3</p> <p>  Actuación unilateral de la entidad: 1</p> <p>  Incumplimiento de órdenes del cliente: 1</p> <p>  Faltas de diligencia: errores: 1</p> <p>  Internet: 1</p> <p>  Transferencias transfronterizas: comisiones: 4</p>
CHEQUES, LETRAS, PAGARÉS Y RECIBOS	<p>Comisiones y gastos: 8</p> <p>  Condiciones contractuales: 1</p> <p>  Actuación unilateral de la entidad: 3</p> <p>  Incumplimiento de órdenes del cliente: 2</p> <p>  Domiciliación de recibos: 4</p> <p>  Faltas de diligencia: errores: 7</p> <p>  Faltas de diligencia: falsificación y manipulación: 3</p> <p>  Información y documentación: 2</p> <p>  Normativa específica (plazos, etc.): 1</p> <p>  Valoración: 2</p>
TARJETAS DE CRÉDITO	<p>Comisiones y gastos: 6</p> <p>  Condiciones contractuales: 6</p> <p>  Actuación unilateral de la entidad: 5</p> <p>  Discrepancias en operaciones de cajeros: ingresos, extracciones, etc.: 6</p> <p>  Faltas de diligencia: errores: 2</p> <p>  Información y documentación: 2</p> <p>  Internet: 1</p> <p>  Robo, sustracción y uso fraudulento: 24</p>

RECLAMACIONES VARIAS

Avales y garantías: 2

Billetes falsos: 2

Herencias: 3

Impuestos y seguridad social: 3

Inclusión en registros de impagados: 2

Seguros: 1

Valores: 5

## PUBLICACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

### Estudios e informes

### PERIÓDICOS

Balanza de Pagos y Posición de Inversión Internacional de España (ediciones en español e inglés) (anual)  
Boletín Económico (mensual) (hay una versión en inglés de periodicidad trimestral)  
Estabilidad Financiera (ediciones en español e inglés) (semestral)  
Informe Anual (ediciones en español e inglés)  
Memoria de Actividades de Investigación (ediciones en español e inglés) (anual)  
Memoria de la Supervisión Bancaria en España (ediciones en español e inglés) (anual)  
Memoria del Servicio de Reclamaciones (anual)  
Mercado de Deuda Pública (anual)

### NO PERIÓDICOS

Central de Balances: estudios de encargo  
Notas de Estabilidad Financiera

### ESTUDIOS ECONÓMICOS

- 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.ª 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).
- 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 Y 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.)
- 75 PABLO HERNÁNDEZ DE COS: Empresa pública, privatización y eficiencia (2004).

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

Todas las publicaciones están disponibles en formato electrónico, con excepción de las publicaciones estadísticas, Ediciones varias y Textos de la División de Desarrollo de Recursos Humanos.

- 76 FRANCISCO DE CASTRO FERNÁNDEZ: Una evaluación macroeconómica de la política fiscal en España (2005).

#### ESTUDIOS DE HISTORIA ECONÓMICA

- 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.<sup>a</sup> 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 Ámsterdam 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).
- 46 MARGARITA EVA RODRÍGUEZ GARCÍA: Compañías privilegiadas de comercio con América y cambio político (1706-1765) (2005).
- 47 MARÍA CONCEPCIÓN GARCÍA-IGLESIAS SOTO: Ventajas y riesgos del patrón oro para la economía española (1850-1913) (2005).

#### DOCUMENTOS DE TRABAJO

- 0527 LUIS J. ÁLVAREZ, PABLO BURRIEL E IGNACIO HERNANDO: Price setting behaviour in Spain: evidence from micro PPI data.
- 0528 EMMANUEL DHYNE, LUIS J. ÁLVAREZ, HERVÉ LE BIHAN, GIOVANNI VERONESE, DANIEL DIAS, JOHANNES HOFFMANN, NICOLE JONKER, PATRICK LÜNNEMANN, FABIO RUMLER Y JOUKO VILMUNEN: Price setting in the euro area: some stylized facts from individual consumer price data.
- 0529 TERESA SASTRE Y JOSÉ LUIS FERNÁNDEZ-SÁNCHEZ: Un modelo empírico de las decisiones de gasto de las familias españolas.
- 0530 ALFREDO MARTÍN-OLIVER, VICENTE SALAS-FUMÁS Y JESÚS SAURINA: A test of the law of one price in retail banking.
- 0531 GABRIEL JIMÉNEZ Y JESÚS SAURINA: Credit cycles, credit risk and prudential regulation.
- 0532 BEATRIZ DE-BLAS-PÉREZ: Exchange rate dynamics in economies with portfolio rigidities.
- 0533 ÓSCAR J. ARCE: Reflections on fiscalist divergent price-paths.
- 0534 M.<sup>a</sup> DE LOS LLANOS MATEA Y MIGUEL PÉREZ: Diferencias en la evolución de los precios de los alimentos frescos por tipo de establecimiento. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 0535 JOSÉ MANUEL MARQUÉS, FERNANDO NIETO Y ANA DEL RÍO: Una aproximación a los determinantes de la financiación de las sociedades no financieras en España.
- 0536 S. FABIANI, M. DRUANT, I. HERNANDO, C. KWAPIL, B. LANDAU, C. LOUPIAS, F. MARTINS, T. MATHÄ, R. SABBATINI, H. STAHL Y A. STOKMAN: The pricing behaviour of firms in the euro area: new survey evidence.
- 0537 LUIS J. ÁLVAREZ E I. HERNANDO: The price setting behaviour of Spanish firms: evidence from survey data.
- 0538 JOSÉ MANUEL CAMPA, LINDA S. GOLDBERG Y JOSÉ M. GONZÁLEZ MÍNGUEZ: Exchange-rate pass-through to import prices in the euro area.
- 0539 RAQUEL LAGO-GONZÁLEZ Y VICENTE SALAS-FUMÁS: Market power and bank interest rate adjustments.
- 0540 FERNANDO RESTOY Y ROSA RODRÍGUEZ: Can fundamentals explain cross-country correlations of asset returns?

- 0541 FRANCISCO ALONSO Y ROBERTO BLANCO: Is the volatility of the EONIA transmitted to longer-term euro money market interest rates?
- 0542 LUIS J. ÁLVAREZ, EMMANUEL DHYNE, MARCO M. HOEBERICHTS, CLAUDIA KWAPIL, HERVÉ LE BIHAN, PATRICK LÜNNEMANN, FERNANDO MARTINS, ROBERTO SABBATINI, HARALD STAHL, PHILIP VERMEULEN Y JOUKO VILMUNEN: Sticky prices in the euro area: a summary of new micro evidence.
- 0601 ARTURO GALINDO, ALEJANDRO IZQUIERDO Y JOSÉ MANUEL MONTERO: Real exchange rates, dollarization and industrial employment in Latin America.
- 0602 JUAN A. ROJAS Y CARLOS URRUTIA: Social security reform with uninsurable income risk and endogenous borrowing constraints.
- 0603 CRISTINA BARCELÓ: Housing tenure and labour mobility: a comparison across European countries.
- 0604 FRANCISCO DE CASTRO Y PABLO HERNÁNDEZ DE COS: The economic effects of exogenous fiscal shocks in Spain: a SVAR approach.
- 0605 RICARDO GIMENO Y CARMEN MARTÍNEZ-CARRASCAL: The interaction between house prices and loans for house purchase. The Spanish case.
- 0606 JAVIER DELGADO, VICENTE SALAS Y JESÚS SAURINA: The joint size and ownership specialization in banks' lending.
- 0607 ÓSCAR J. ARCE: Speculative hyperinflations: when can we rule them out?
- 0608 PALOMA LÓPEZ-GARCÍA Y SERGIO PUENTE: Business demography in Spain: determinants of firm survival.
- 0609 JUAN AYUSO Y FERNANDO RESTOY: House prices and rents in Spain: Does the discount factor matter?
- 0610 ÓSCAR J. ARCE Y J. DAVID LÓPEZ-SALIDO: House prices, rents, and interest rates under collateral constraints.
- 0611 ENRIQUE ALBEROLA Y JOSÉ MANUEL MONTERO: Debt sustainability and procyclical fiscal policies in Latin America.
- 0612 GABRIEL JIMÉNEZ, VICENTE SALAS Y JESÚS SAURINA: Credit market competition, collateral and firms' finance.
- 0613 ÁNGEL GAVILÁN: Wage inequality, segregation by skill and the price of capital in an assignment model.
- 0614 DANIEL PÉREZ, VICENTE SALAS Y JESÚS SAURINA: Earnings and capital management in alternative loan loss provision regulatory regimes.
- 0615 MARIO IZQUIERDO Y AITOR LACUESTA: Wage inequality in Spain: recent developments.
- 0616 K. C. FUNG, ALICIA GARCÍA-HERRERO, HITOMI LIZAKA Y ALAN SIU: Hard or soft? Institutional reforms and infrastructure spending as determinants of foreign direct investment in China.
- 0617 JAVIER DÍAZ-CASSOU, ALICIA GARCÍA-HERRERO Y LUIS MOLINA: What kind of capital flows does the IMF catalyze and when?
- 0618 SERGIO PUENTE: Dynamic stability in repeated games.
- 0619 FEDERICO RAVENNA: Vector autoregressions and reduced form representations of DSGE models.
- 0620 AITOR LACUESTA: Emigration and human capital: who leaves, who comes back and what difference does it make?
- 0621 ENRIQUE ALBEROLA Y RODRIGO CÉSAR SALVADO: Banks, remittances and financial deepening in receiving countries. A model.
- 0622 SONIA RUANO Y VICENTE SALAS: Morosidad de la deuda empresarial bancaria en España, 1992-2003.
- 0623 JUAN AYUSO Y JORGE MARTÍNEZ: Assessing banking competition: an application to the Spanish market for (quality-changing) deposits.

## DOCUMENTOS OCASIONALES

- 0408 GIANLUCA CAPORELLO Y AGUSTÍN MARAVALL: Program TSW. Revised manual version May 2004.
- 0409 OLYMPIA BOVER: Encuesta financiera de las familias españolas (EFF): descripción y métodos de la encuesta de 2002. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 0410 MANUEL ARELLANO, SAMUEL BENTOLILA Y OLYMPIA BOVER: Paro y prestaciones: nuevos resultados para España.
- 0501 JOSÉ RAMÓN MARTÍNEZ-RESANO: Size and heterogeneity matter. A microstructure-based analysis of regulation of secondary markets for government bonds.
- 0502 ALICIA GARCÍA HERRERO, SERGIO GAVILÁ Y DANIEL SANTABÁRBARA: China's banking reform: an assessment of its evolution and possible impact.
- 0503 ANA BUISÁN, DAVID LEARMONTH Y MARÍA SEBASTIÁ-BARRIEL: An industry approach to understanding export performance: stylised facts and empirical estimation.
- 0504 ANA BUISÁN Y FERNANDO RESTOY: Cross-country macroeconomic heterogeneity in EMU.
- 0505 JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA: Una larga fase de expansión de la economía española.
- 0506 VÍCTOR GARCÍA-VAQUERO Y JORGE MARTÍNEZ: Fiscalidad de la vivienda en España.
- 0507 JAIME CARUANA: Monetary policy, financial stability and asset prices.
- 0601 JUAN F. JIMENO, JUAN A. ROJAS AND SERGIO PUENTE: Modelling the impact of aging on Social Security expenditures.
- 0602 PABLO MARTÍN-ACEÑA: La Banque de France, la BRI et la création du Service des Études de la Banque d'Espagne au début des années 1930.
- 0603 CRISTINA BARCELÓ: Imputation of the 2002 wave of the Spanish Survey of Household Finances (EFF).
- 0604 RAFAEL GÓMEZ Y PABLO HERNÁNDEZ DE COS: The importance of being mature: The effect of demographic maturation on global per-capita income.
- 0605 JUAN RUIZ Y JOSEP VILARRUBIA: Canales de reciclaje internacional de los petrodólares.
- 0606 ALICIA GARCÍA-HERRERO Y SERGIO GAVILÁ: Posible impacto de Basilea II en los países emergentes.

## EDICIONES VARIAS<sup>1</sup>

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 Y 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.)

NIGEL GLENDINNING Y JOSÉ MIGUEL MEDRANO: Goya y el Banco Nacional de San Carlos (2005). Edición en cartón: 30 €; edición en rústica: 22 €.

BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE ESTUDIOS (Ed.): El análisis de la economía española (2005) (\*). (Ediciones en español e inglés.)

BANCO DE ESPAÑA: Billetes españoles 1874-1939 (2005). 30 €.

## Difusión estadística

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 Estadístico (mensual)

Central de Balances. Resultados anuales de las empresas no financieras (monografía anual)

Cuentas Financieras de la Economía Española (edición bilingüe: español e inglés) (anual)

## Legislación financiera y registros oficiales

Circulares a entidades de crédito<sup>2</sup>

Circulares del Banco de España. Recopilación (cuatrimestral)

Registros de Entidades (anual) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)

## Formación

BANCO DE ESPAÑA: Cálculo mercantil (con ejercicios resueltos).

PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo I) (1999).

PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo II) (1998).

JESÚS MARÍA RUIZ AMESTOY: Matemática financiera (2001).

JESÚS MARÍA RUIZ AMESTOY: Matemática financiera (ejercicios resueltos) (1994).

UBALDO NIETO DE ALBA: Matemática financiera y cálculo bancario.

LUIS A. HERNANDO ARENAS: Tesorería en moneda extranjera.

## PUBLICACIONES DEL BANCO CENTRAL EUROPEO

Informe Anual

Boletín Mensual

Otras publicaciones

1. 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. 2. Solo disponible en el sitio web del Banco de España hasta su incorporación a la publicación *Circulares del Banco de España. Recopilación*.

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



