

**MEMORIA DEL SERVICIO  
DE RECLAMACIONES**

**2009**

BANCO DE **ESPAÑA**  
Eurosistema









## MEMORIA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES 2009

**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, 2010

ISSN: 1695-4599 (edición impresa)

ISSN: 1695-4343 (edición electrónica)

Depósito legal: M. 26006-2003

Impreso en España por Artes Gráficas Coyve, SA

## ÍNDICE GENERAL

1	PRESENTACIÓN	11	
2	INTRODUCCIÓN	17	
3	RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES	21	
			<b>3.1 Nuevas reclamaciones recibidas</b> 25
			3.1.1 ¿Quién reclamó? 25
			3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones? 25
			3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones? 26
			3.1.4 ¿Contra qué entidades se reclamó? 29
			3.1.5 ¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones? 31
			<b>3.2 Reclamaciones resueltas</b> 35
			3.2.1 ¿Por qué se reclamó? 35
			3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones? 39
			3.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio? 42
			<b>3.3 Consultas atendidas</b> 44
			<b>3.4 Anejo estadístico</b> 46
4	SECTOR EXTERIOR	59	
			<b>4.1 FIN-NET, resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y proveedores financieros</b> 63
			<b>4.2 Actuaciones del Servicio de Reclamaciones</b> 63
			<b>4.3 Seminarios, jornadas y colaboración con otros organismos</b> 63
5	CRITERIOS GENERALES	67	
			<b>5.1 Información</b> 71
			5.1.1 Claridad y transparencia con el cliente 71
			5.1.2 Resolución unilateral de contratos de duración indefinida 78
			<b>5.2 Acreditación documental de órdenes y operaciones</b> 78
			<b>5.3 Comisiones y gastos</b> 80
			5.3.1 En general 80
			5.3.2 Criterios reiterados 80
			<b>5.4 Apuntes en cuenta</b> 82
			5.4.1 Disposición de fondos 83
			5.4.2 Disponibilidad de los fondos (de conformidad con lo previsto en la Ley 16/2009) 83
			<b>5.5 Resolución de incidencias</b> 84
6	CRITERIOS ESPECÍFICOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS	85	
			<b>6.1 Operaciones de activo. Fondos prestados por las entidades</b> 91
			6.1.1 Préstamos y créditos con garantía hipotecaria 91
			6.1.2 Cláusulas limitativas de la variación del tipo de interés 115
			6.1.3 Instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés 117
			<b>6.2 Operaciones de pasivo. Fondos depositados en las entidades</b> 120
			6.2.1 Depósitos a vista 121
			6.2.2 Incidencias derivadas del fallecimiento de un titular de un depósito 140

	<b>6.3 Tarjetas de crédito</b>	143
	6.3.1 Tarjetas de pago aplazado	143
	<b>6.4 Avals y fianzas</b>	149
	6.4.1 Competencia del Servicio de Reclamaciones	149
	6.4.2 Criterios generales	150
	6.4.3 Cancelación y liquidación	150
	6.4.4 Liberación de cofiadores	151
	6.4.5 Ejecución	151
<b>7 RECOPIACIÓN DE INFORMES RELEVANTES</b>		<b>153</b>
	<b>7.1 Prestamos hipotecarios</b>	157
	7.1.1 Política comercial	157
	7.1.2 Modificación de condiciones	159
	7.1.3 Cobertura de riesgos de tipo de interés	161
	Cláusulas limitativas a la variación de tipos de interés	161
	Permutas financieras	163
	7.1.4 Cobro indebido de intereses	175
	<b>7.2 Depósitos estructurados</b>	178
	<b>7.3 Tarjetas de crédito</b>	181
	<b>7.4 Avals</b>	185
<b>8 CONSULTAS RELEVANTES</b>		<b>189</b>
<b>9 RECLAMACIONES Y CONSULTAS PRESENTADAS CONTRA ENTIDADES NO SOMETIDAS A LA SUPERVISIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA</b>		<b>195</b>
<b>10 APÉNDICE RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO Y A LA NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO DE RECLAMACIONES</b>		<b>201</b>
	<b>10.1 Servicio de Reclamaciones. Información general</b>	205
	<b>10.2 Sitio web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones</b>	209
	<b>10.3 Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela</b>	210

## ÍNDICE DE RECUADROS, CUADROS Y GRÁFICOS

RECUADRO 4.1	FIN-NET	64
RECUADRO 4.2	Centro Europeo del Consumidor en España	66
GRÁFICO 3.1	Actividad desarrollada en 2009	26
GRÁFICO 3.2	Reclamaciones presentadas en los últimos diez años	27
GRÁFICO 3.3	Reclamaciones presentadas por tipo de interesado	27
GRÁFICO 3.4	Reclamaciones presentadas en la red de sucursales del Banco de España	28
GRÁFICO 3.5	Reclamaciones por Comunidades Autónomas	28
GRÁFICO 3.6	Entidades contra las que se reclama	30
GRÁFICO 3.7	Diez entidades a las que se dio traslado de mayor número de reclamaciones	33
GRÁFICO 3.8	Número y ratio de reclamaciones trasladadas en solicitud de alegaciones. Entidades a las que se ha dado traslado de más reclamaciones	34
GRÁFICO 3.9	Número y ratio de reclamaciones trasladadas en solicitud de alegaciones. Bancos grandes	35
GRÁFICO 3.10	Número y ratio de reclamaciones trasladadas en solicitud de alegaciones. Cajas de ahorros grandes	35
GRÁFICO 3.11	Resoluciones emitidas. Materias	36
GRÁFICO 3.12	Materias	38
GRÁFICO 3.13	Resoluciones emitidas. Tipo de resolución	40
GRÁFICO 3.14	Informes favorables y desfavorables al reclamante. Materias	42
GRÁFICO 3.15	Tipos de resolución por grupos de entidades	42
GRÁFICO 3.16	Informes favorables al reclamante y rectificaciones. Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante	44
GRÁFICO 3.17	Consultas por escrito y telefónicas	45
CUADRO 3.1	Reclamaciones, quejas y consultas presentadas	26
CUADRO 3.2	Reclamaciones presentadas en cada Comunidad Autónoma por cada 1.000 millones de euros de créditos y depósitos	29
CUADRO 3.3	Reclamaciones presentadas en cada Comunidad Autónoma por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años	30
CUADRO 3.4	Naturaleza de las entidades contra las que se dirigen las reclamaciones presentadas	31
CUADRO 3.5	Naturaleza de las entidades contra las que se presentan las reclamaciones, por Comunidad Autónoma	32
CUADRO 3.6	Naturaleza de las entidades a las que se dio traslado de reclamaciones	32
CUADRO 3.7	Diez entidades a las que se ha dado mayor número de traslados de reclamaciones	33
CUADRO 3.8	Materias de reclamación. Tipo de resolución	36
CUADRO 3.9	Resoluciones emitidas. Materias	37
CUADRO 3.10	Resoluciones emitidas. Tipos de resolución	41
CUADRO 3.11	Entidades con 15 o más informes favorables al reclamante	43
CUADRO 4.1	Órganos de resolución extrajudicial de conflictos financieros. Miembros de FIN-NET, por países	65
CUADRO 6.1	Resumen de la comisiones y compensaciones aplicables en el caso de amortización anticipada o cancelación	103
CUADRO 6.2	Régimen de obligaciones y responsabilidades para el titular y la entidad de pago	147
ANEJO I		
A.I.1	Entidades a las que se dio traslado de reclamaciones. Bancos	46
A.I.2	Entidades a las que se dio traslado de reclamaciones. Cajas de ahorros	47
A.I.3	Entidades a las que se dio traslado de reclamaciones. Cooperativas de crédito	48
A.I.4	Entidades a las que se dio traslado de reclamaciones. Establecimientos financieros de crédito	49
A.I.5	Entidades a las que se dio traslado de reclamaciones. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	50
A.I.6	Entidades a las que se dio traslado de reclamaciones. Resto de entidades	51
ANEJO II		
A.II.1	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2009. Bancos	52
A.II.2	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2009. Cajas de ahorros	53

A.II.3	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2009. Cooperativas de crédito	54
A.II.4	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2009. Establecimientos financieros de crédito	55
A.II.5	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2009. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	56
A.II.6	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2009. Resto de entidades	57

## 1 PRESENTACIÓN



## ÍNDICE

1.1 INCREMENTO  
DE ACTIVIDAD 15

1.2 TIPOLOGÍA DE LOS  
RECLAMANTES 15

1.3 IMPACTO GEOGRÁFICO 15

1.4 ENTIDADES  
RECLAMADAS 16

1.5 CUESTIONES  
RECLAMADAS 16

1.6 RESPUESTA  
DE LAS ENTIDADES 16



## 1 Presentación

En las siguientes páginas se presenta la *Memoria del Servicio de Reclamaciones* correspondiente al ejercicio 2009, vigesimotercera desde la creación en 1987 de este Servicio en el Banco de España, destinado a la protección de los intereses y derechos de los clientes de servicios financieros mediante el reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos bancarios.

La actividad desarrollada durante este ejercicio ha experimentado un crecimiento sin precedentes en la historia del Servicio, al que ha colaborado principalmente el impacto de la crisis financiera en nuestro país durante este último año, que ha tenido un reflejo directo en el número de escritos de reclamación recibidos, así como en el de llamadas registradas en el Servicio de Atención Telefónica de Consultas.

El número de casos que han tenido que ser atendidos ha desbordado las previsiones de crecimiento que se habían realizado para este ejercicio, lo que ha llevado a tener que efectuar un gran esfuerzo adicional para poder afrontar la resolución de los mismos.

En las siguientes líneas se pasa a resumir las conclusiones más relevantes extraídas del trabajo realizado durante este ejercicio, las cuales son objeto de un estudio más profundo y detallado en el cuerpo de esta Memoria.

### 1.1 Incremento de actividad

A lo largo del año 2009 se han presentado 57.007 nuevos casos ante el Servicio de Reclamaciones, de los que 13.640 fueron reclamaciones y quejas (un 93% más que en el año anterior); 4.837 fueron consultas recibidas a través de la oficina virtual (un 20% más) y 38.530 fueron consultas telefónicas (un 52% más).

Durante el año se ha dado respuesta a 56.522 casos, siendo 12.767 resoluciones sobre reclamaciones y quejas presentadas (un 71% más que en el año anterior); 5.225 contestaciones a consultas recibidas por escrito (un 38% más), y 38.530 llamadas telefónicas atendidas (un 52% más que en el ejercicio precedente).

El número de informes emitidos por el Servicio durante este ejercicio ha sido de 4.687, frente a los 2.283 del ejercicio anterior, lo que ha supuesto un aumento de un 105%.

### 1.2 Tipología de los reclamantes

Tradicionalmente, los usuarios del Servicio de Reclamaciones han sido personas físicas, sector de la población al que principalmente se dirige este Servicio por ser el necesitado de una mayor protección. Sin embargo, durante este ejercicio han adquirido relevancia por vez primera las reclamaciones y quejas recibidas de personas jurídicas, en especial pequeñas y medianas empresas que se han visto especialmente afectadas por la coyuntura financiera del momento. Este hecho se ha reflejado en el porcentaje de reclamaciones recibidas de las mismas, que ha alcanzado la cifra del 13%, un 77% más que el año anterior.

### 1.3 Impacto geográfico

El fuerte incremento de reclamaciones recibidas ha tenido fiel reflejo en la media nacional, que se sitúa en 9,3 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera, con un crecimiento de un 82% respecto al año anterior. Este crecimiento se ha observado en todas las Comunidades Autónomas.

La Comunidad de Madrid ha sido la más afectada en cuanto al número de reclamaciones que han tenido su origen en ella, absorbiendo el 31% del total de las reclamaciones recibidas, y la

Comunidad que ha experimentado un mayor crecimiento porcentual ha sido Canarias, con un aumento en la ratio de reclamaciones por volumen de actividad del 115%.

Teniendo en cuenta el número de habitantes mayores de 16 años en cada Comunidad Autónoma, la media nacional se sitúa en 35 reclamaciones por cada 100.000 habitantes, un 83% superior a la cifra del año anterior. Madrid presenta una ratio de 81 reclamaciones, con una fuerte desviación respecto a esta media; la Comunidad Canaria y La Rioja, con 47 y 50 reclamaciones, son las otras Comunidades que se sitúan por encima de la media nacional.

#### **1.4 Entidades reclamadas**

Los dos grupos de entidades que absorben mayor número de reclamaciones son los bancos —un 53% del total— y las cajas de ahorros —un 35%—. Por término medio, los bancos recibieron 10 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de volumen de actividad, y 50 reclamaciones por cada 100 oficinas, frente a las 5 y las 20, respectivamente, de las cajas de ahorros. Se aprecia un notable aumento en las ratios, que ya experimentaron este cambio de tendencia el ejercicio anterior.

En el *ranking* de las 10 entidades contra las que se han tramitado un mayor número de reclamaciones, Bankinter, BBVA, Banco Santander, Banesto y La Caixa se sitúan por encima de la media.

#### **1.5 Cuestiones reclamadas**

Se ha producido un fuerte aumento en el número de reclamaciones recibidas sobre operaciones de activo —préstamos y créditos—, que han pasado a absorber el 35,6% del total, frente al 20% de las recibidas sobre operaciones de pasivo —depósitos—.

El hecho más relevante del ejercicio ha sido la fuerte incidencia de las reclamaciones sobre cobertura de riesgo de tipo de interés —un 5% del total de reclamaciones recibidas y un 14% del total de las de operaciones de activo—, lo que las sitúa como las cuestiones más reclamadas.

El resto de materias que han tenido una especial relevancia este ejercicio se refieren a liquidaciones de préstamos, problemas en la concesión, formalización y novación, introducción de cláusulas «suelo» en las hipotecas, ejecución de avales por cantidades entregadas a cuenta en compras de viviendas y, en general, aquellas cuestiones que tienen relación con situaciones de impago y morosidad, como las derivadas de devoluciones de recibos y efectos o la inclusión en registros de impagados.

#### **1.6 Respuesta de las entidades**

En un 12% de los casos tramitados por el Servicio de Reclamaciones, las entidades llegaron a un acuerdo con su cliente antes de la emisión del correspondiente informe. El 33% de los informes emitidos fue a favor de los intereses de los reclamantes; el 55%, a favor de la entidad financiera, y el 12% restante fue objeto de un no pronunciamiento sobre el fondo de la cuestión planteada por falta de pruebas concluyentes en las que basar la opinión del Servicio.

Finalmente, este Servicio ha tenido constancia documental de la devolución de 6.397.017 euros por parte de las entidades a sus clientes como consecuencia de la reclamación presentada por estos ante el mismo, un 85% más que el año anterior. Esta cantidad resulta más significativa si tenemos en cuenta que las reclamaciones presentadas hacen referencia a cantidades normalmente reducidas, que desalientan al ciudadano a acudir a la vía jurisdiccional, con los consiguientes costes y demoras que ello conlleva, por lo que, de no obtener satisfacción por medio de un sistema como el que proporciona el Servicio de Reclamaciones, optarían en la mayoría de los casos por renunciar a sus derechos.

## 2 INTRODUCCIÓN



## 2 Introducción

Desde su fecha de creación, el 26 de mayo de 1987, el Servicio de Reclamaciones publica una Memoria anual en la que da cuenta de la gestión realizada, y en la que se incluye un resumen estadístico de los expedientes tramitados y de las consultas atendidas, con información del número de incidencias, origen de las mismas, naturaleza de la entidad afectada, tipo de decisión, tipo de reclamación y, en su caso, cuantía de esta.

Los principales contenidos incluidos en cada capítulo de esta Memoria son los siguientes:

### Capítulo 3 – «Resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones»

Este capítulo recoge los resultados más relevantes extraídos de la labor de estudio y análisis de todos los casos presentados ante el Servicio de Reclamaciones, ilustrados con aquellos cuadros y gráficos más representativos que faciliten una rápida comprensión e interpretación de los datos ofrecidos.

### Capítulo 4 – «Sector exterior»

En este capítulo se analiza la actividad que en dicho sector viene realizando el Servicio de Reclamaciones, tanto en el ámbito comunitario en el que participa activamente como miembro de la Red FIN-NET creada para la mejora de la información y protección del consumidor financiero en el ámbito de la Unión Europea, como en el ámbito internacional, en el que colabora en labores de asesoramiento y cooperación con otros países dentro del ámbito de sus competencias.

### Capítulo 5 – «Criterios utilizados en la resolución de las reclamaciones»

En este capítulo se desarrollan los criterios generales de buenas prácticas bancarias utilizados en la resolución de las reclamaciones y quejas recibidas, así como la opinión del Servicio sobre aquellas cuestiones que han sido objeto de reclamación en el presente ejercicio y que han tenido una especial incidencia, o han supuesto una novedad en el Servicio.

### Capítulo 6 – «Reclamaciones relevantes»

Este capítulo incluye información relativa sobre aquellas reclamaciones relevantes que han sido objeto de la emisión de un informe, lo que viene a sustituir a la tradicional recopilación de informes favorables al reclamante, que se ha considerado oportuno eliminar ante las dificultades que implicaba realizar un resumen de todos los casos analizados, dado el elevado número de ellos que se ha recibido este ejercicio, y la conveniencia de incidir con mayor profundidad en la exposición de los criterios de buenas prácticas bancarias, y de aquellos casos nuevos o relevantes que no hubieran sido objeto de tratamiento en Memorias anteriores.

### Capítulo 7 – «Consultas relevantes»

Este capítulo incluye información relativa sobre aquellas consultas resueltas durante el ejercicio, bien por vía telefónica, bien por vía telemática, que igualmente han

supuesto una novedad o resultan de especial interés para conocimiento de todos los ciudadanos.

#### Capítulo 6 – «Apéndice de reclamaciones/consultas presentadas contra entidades no supervisadas por el Banco de España»

Muestra un listado de las entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España contra las que se han recibido, a lo largo del ejercicio, reclamaciones o consultas en el Servicio de Reclamaciones.

#### Capítulo 7 – «Apéndice relativo al funcionamiento y a la normativa aplicable al Servicio de Reclamaciones»

Este apéndice recoge información general relativa al Servicio de Reclamaciones, así como una recopilación sobre la normativa de transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA  
POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES



## ÍNDICE

3.1 NUEVAS RECLAMACIONES  
RECIBIDAS 25

3.1.1 ¿Quién reclamó? 25  
3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones? 25  
3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones? 26  
3.1.4 ¿Contra qué entidades se reclamó? 29  
3.1.5 ¿Contra qué entidades se tramitaron reclamaciones? 31

3.2 RECLAMACIONES  
RESUELTAS 35

3.2.1 ¿Por qué se reclamó? 35  
3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones? 39  
3.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio? 42

3.3 CONSULTAS  
ATENDIDAS 44

3.4 ANEJO ESTADÍSTICO 46



### 3 Resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones

Durante 2009, se han recibido en el Servicio de Reclamaciones 57.002 nuevos casos presentados por los usuarios de servicios financieros, de los que 13.640 fueron escritos de reclamación que dieron lugar a la apertura de un expediente, 4.837 fueron consultas planteadas a través la oficina virtual y 38.530 fueron consultas atendidas por el Servicio de Atención Telefónica.

A lo largo del año 2009, la página del Servicio de Reclamaciones, dentro del sitio web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)), ha tenido 547.264 visualizaciones, cifra que, frente a las 499.812 realizadas en el año inmediatamente anterior, supone un incremento del 9,5%.

El gráfico 3.1 muestra las cifras más representativas del trabajo realizado en 2008.

El hecho más relevante de este ejercicio ha sido el gran incremento registrado en el número de reclamaciones y consultas recibidas, el mayor que se ha experimentado en los 23 años de existencia del Servicio.

A continuación se muestra la evolución mensual de las reclamaciones y consultas recibidas a lo largo del año y el análisis comparativo con el ejercicio anterior que ilustran este hecho.

El ya notable incremento experimentado en el año 2008, que supuso la ruptura de la tendencia de crecimiento suave y sostenido que venían presentando las reclamaciones de los usuarios financieros en los ejercicios precedentes, se ha visto ampliamente superado en el año que estamos analizando. Concurren en ello varios factores, entre los que indudablemente se encuentra el mantenimiento de la crisis financiera que tuvo su inicio en agosto de 2007, con el impacto que está teniendo en las relaciones banco-cliente, hecho este ya apuntado en la Memoria de 2008, y en el acusado cambio de tendencia de la evolución de los tipos de interés, y su distinta repercusión en los costes financieros de los titulares de préstamos, principalmente hipotecarios.

El gráfico 3.2 muestra la evolución de los últimos diez años en el número de reclamaciones recibidas, en el que se ilustra este fuerte crecimiento experimentado.

#### 3.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Como queda dicho, durante 2009 se han recibido 13.640 escritos de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones. En los siguientes apartados se ofrece una clasificación de las mismas en función del tipo de reclamante, sucursal del Banco de España donde se presentaron los escritos, Comunidades Autónomas en las que surgieron las incidencias y entidades contra las que se dirigieron.

##### 3.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

Durante 2009, el 86,1% de los reclamantes fueron personas físicas, un 13,3% corresponde a sociedades mercantiles, y el 0,6% restante se reparte entre comunidades de propietarios/de bienes (0,3%) y asociaciones/organismos públicos (0,3%).

Estos datos ponen de manifiesto que el principal usuario del Servicio de Reclamaciones es el ciudadano.

##### 3.1.2 ¿DÓNDE SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

El 79,8% de los escritos de reclamación tuvieron entrada en la sede central del Banco de España en Madrid, siendo el 20,2% restante recibido a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional. El gráfico 3.3 nos muestra su distribución, siendo las que recibieron un mayor número Barcelona (304), Sevilla (299), Valencia (297) y Zaragoza (164).



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

CUADRO 3.1

	RECLAMACIONES Y QUEJAS			CONSULTAS ESCRITAS			CONSULTAS TELEFÓNICAS			TOTAL NUEVOS CASOS PRESENTADOS		
	2009	2008	%	2009	2008	%	2009	2008	%	2009	2008	%
Enero	785	512	53,3	684	186	267,7	2.976	1.171	154,1	4.445	1.869	137,8
Febrero	927	579	60,1	562	205	174,1	3.211	1.282	150,5	4.700	2.066	127,5
Marzo	1.124	480	134,2	608	205	196,6	3.449	1.063	224,5	5.181	1.748	196,4
Abril	1.046	628	66,6	429	250	71,6	4.022	2.313	73,9	5.497	3.191	72,3
Mayo	1.138	596	90,9	423	283	49,5	3.398	2.114	60,7	4.959	2.993	65,7
Junio	1.133	590	92,0	433	321	34,9	3.483	2.243	55,3	5.049	3.154	60,1
Julio	1.205	672	79,3	244	360	-32,2	3.777	2.212	70,8	5.226	3.244	61,1
Agosto	908	510	78,0	159	303	-47,5	2.228	1.653	34,8	3.295	2.466	33,6
Septiembre	1.224	642	90,7	317	441	-28,1	3.209	2.476	29,6	4.750	3.559	33,5
Octubre	1.422	796	78,6	335	520	-35,6	3.216	3.652	-11,9	4.973	4.968	0,1
Noviembre	1.415	752	88,2	392	500	-21,6	3.075	2.597	18,4	4.882	3.849	26,8
Diciembre	1.313	692	89,7	251	498	-49,6	2.486	2.613	-4,9	4.050	3.803	6,5
<b>Total</b>	<b>13.640</b>	<b>7.449</b>	<b>83,1</b>	<b>4.837</b>	<b>4.072</b>	<b>18,8</b>	<b>38.530</b>	<b>25.389</b>	<b>51,8</b>	<b>57.007</b>	<b>36.910</b>	<b>54,4</b>

FUENTE: Banco de España.

3.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

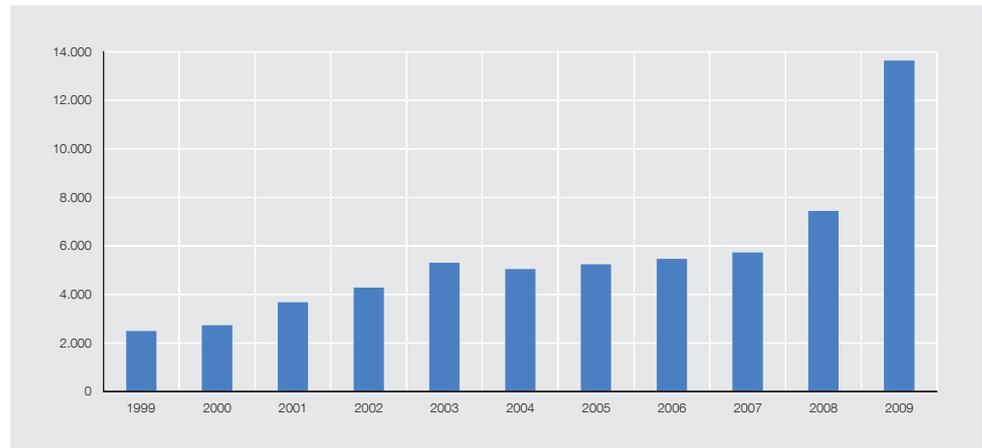
En el gráfico 3.5 se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la Comunidad Autónoma en la que se produjo la incidencia reclamada.

Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana y Cataluña son las que absorben un mayor número de reclamaciones, representando el 65,1% del total nacional.

Madrid continúa siendo el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones, con 4.267 (un 31,3% del total), si bien este hecho hay que ponderarlo con la circunstancia de que sea Madrid la Comunidad Autónoma que presenta un mayor volumen de actividad financiera (media de créditos y depósitos a 31 de diciembre de 2009), así como con la

## RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

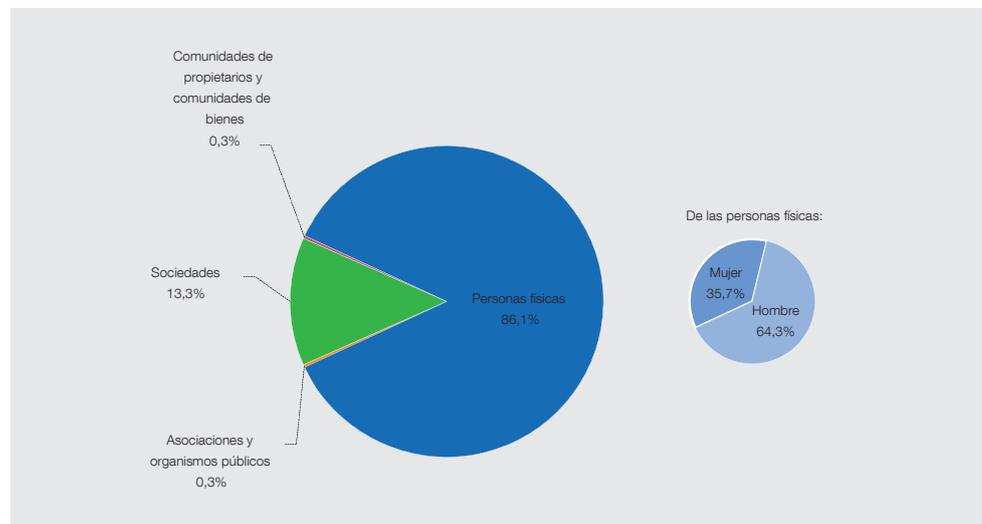
GRÁFICO 3.2



FUENTE: Banco de España.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS POR TIPO DE INTERESADO

GRÁFICO 3.3



FUENTE: Banco de España. Servicio de Reclamaciones.

mayor facilidad que supone la cercanía geográfica a las oficinas centrales del Banco de España.

Cataluña, segunda Comunidad Autónoma en volumen de actividad financiera, continúa teniendo un peso específico pequeño sobre el total nacional, si bien en este ejercicio también se ha visto afectada por el incremento generalizado de quejas y reclamaciones.

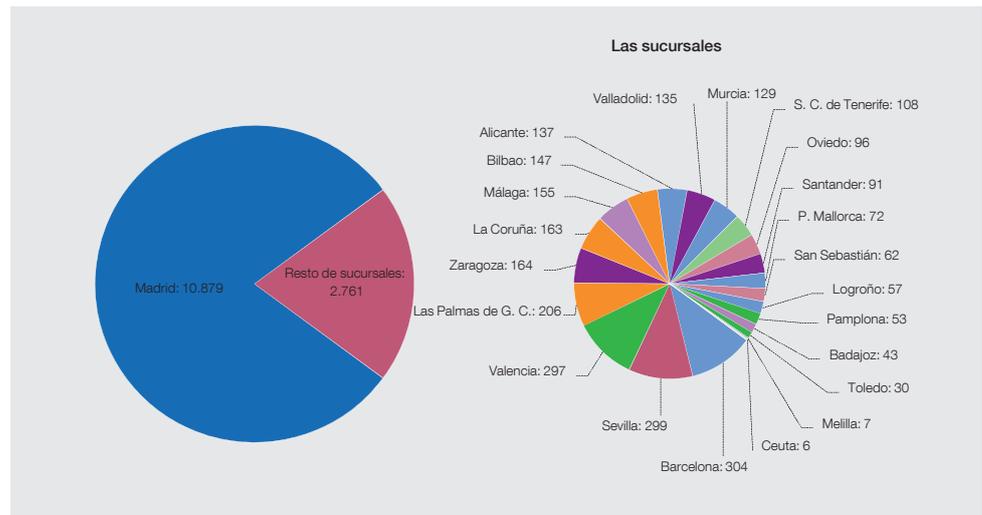
En el cuadro 3.2 se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada Comunidad en los años 2009 y 2008, ponderando los datos con el volumen medio de negocio de la misma, entendiendo por tal la media de créditos/depósitos de la Comunidad.

Del cuadro anterior, destaca el fuerte incremento de todas las ratios de las Comunidades Autónomas, destacando la Comunidad Canaria, la Rioja, Andalucía y Madrid.

En términos medios, a nivel nacional se recibieron 9,3 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera, lo que supone un considerable aumento con respecto al año 2008 (del 82,4%).

**RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LA RED DE SUCURSALES  
DEL BANCO DE ESPAÑA**

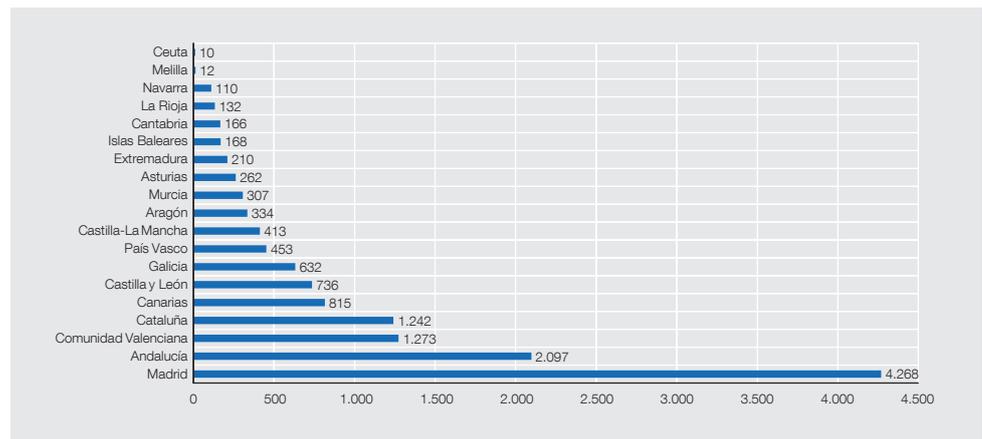
GRÁFICO 3.4



FUENTE: Banco de España.

**RECLAMACIONES POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS**

GRÁFICO 3.5



FUENTE: Banco de España.

En el cuadro 3.3 se desglosa el número de reclamaciones recibidas en los años 2009 y 2008, ponderándolo con el número de habitantes mayores de 16 años residentes en cada Comunidad.

Se observa que, por término medio, se presentaron 35,3 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España, un 82,9% más que en el año anterior. La Comunidad con un mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años es la Comunidad de Madrid, con 80,8 reclamaciones, frente a las 35,3 de la media nacional. En términos de crecimiento interanual, han presentado incrementos superiores a la media nacional Cataluña, Canarias, Castilla y León, Galicia, País Vasco, Murcia, Extremadura, Cantabria, La Rioja y Navarra.

El aumento generalizado de la ratio por habitante, muy similar al de la ratio por volumen de actividad, es un indicador más del incremento de la conflictividad y del grado de insatisfacción mostrado por los usuarios de servicios bancarios.

**RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA  
POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS**

CUADRO 3.2

	2009				2008			
	NÚMERO	%	ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC. / 1.000 MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA	NÚMERO	%	ACTIVIDAD FINANCIERA (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC. / 1.000 MILLONES DE EUROS DE ACTIVIDAD FINANCIERA
Madrid	4.268	31,3	402.324	10,7	2.418	32,5	411.050	5,9
Andalucía	2.097	15,4	175.238	12,1	1.200	16,1	178.234	6,8
C. Valenciana	1.273	9,3	144.357	8,9	723	9,7	146.646	5,0
Cataluña	1.242	9,1	278.614	4,5	621	8,3	271.922	2,3
Canarias	815	6,0	41.867	19,6	383	5,1	42.192	9,2
Castilla y León	736	5,4	69.879	10,6	371	5,0	70.342	5,3
Galicia	632	4,6	62.577	10,2	324	4,3	60.714	5,4
País Vasco	453	3,3	81.251	5,6	213	2,9	81.881	2,6
Castilla-La Mancha	413	3,0	47.098	8,8	232	3,1	46.116	5,1
Aragón	334	2,4	41.702	8,1	209	2,8	41.544	5,1
Murcia	307	2,3	36.987	8,4	152	2,0	37.631	4,1
Asturias	262	1,9	25.132	10,5	187	2,5	25.335	7,4
Extremadura	210	1,5	20.433	10,4	114	1,5	20.311	5,7
Islas Baleares	168	1,2	33.502	5,1	93	1,2	32.666	2,9
Cantabria	166	1,2	14.299	11,7	83	1,1	13.942	6,0
La Rioja	132	1,0	10.642	12,5	58	0,8	10.534	5,5
Navarra	110	0,8	21.038	5,3	55	0,7	21.195	2,6
Melilla	12	0,1	950	12,7	7	0,1	955	7,4
Ceuta	10	0,1	1.183	8,5	6	0,1	1.121	5,4
<b>Total</b>	<b>13.640</b>	<b>100,0</b>	<b>1.509.076</b>	<b>9,1</b>	<b>7.449</b>	<b>100,0</b>	<b>1.514.333</b>	<b>5,0</b>

FUENTE: Banco de España.

a. Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada Comunidad Autónoma, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2009 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos tomando, al efecto, el índice de precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (0,8%).

**3.1.4 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE RECLAMÓ?**

Según puede observarse en el gráfico 3.6, los reclamantes se suelen quejar principalmente por actuaciones de los bancos (53,4% del total) y las cajas de ahorros (35,5%). El resto de las reclamaciones suele referirse a actuaciones de entidades que tienen un menor peso en nuestro sistema financiero (tales como cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito o sucursales de entidades extranjeras).

El cuadro 3.4 presenta un desglose de las reclamaciones por tipo de entidad, ponderándolo con el volumen de actividad de la misma y comparándolo con los datos del ejercicio anterior.

Teniendo en cuenta el volumen de actividad financiera, podemos observar igualmente un incremento notable en las reclamaciones presentadas durante este año, un 45,1% para el total de entidades, destacando la elevada ratio de los bancos, con un 9,9, frente a la de las cajas, con un 5,8, y el aumento experimentado por el sector de establecimientos financieros de crédito, con una ratio del 12,7.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA  
POR CADA 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS

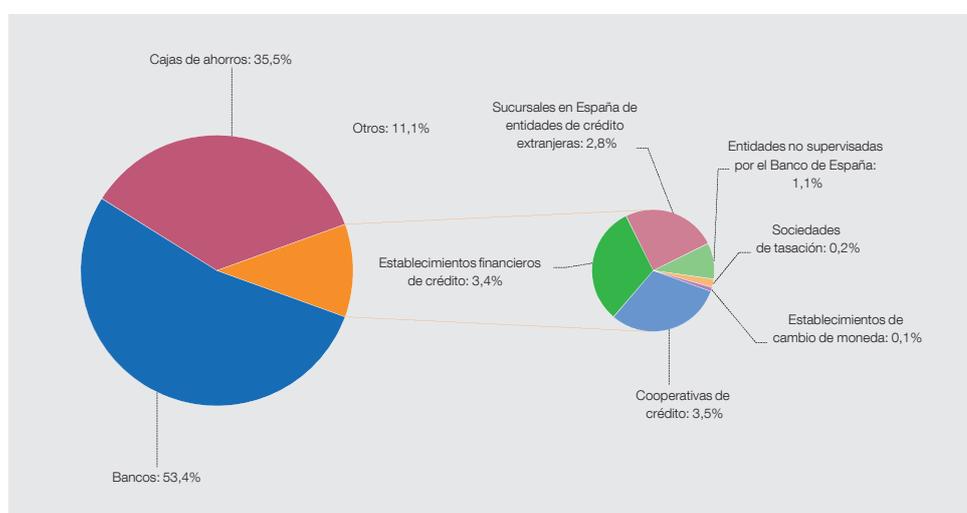
CUADRO 3.3

	AÑO 2009		AÑO 2008		HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	AÑO 2009	AÑO 2008
	NÚMERO	%	NÚMERO	%		RECLAMAC. / 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	RECLAMAC. / 100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS
Madrid	4.268	31,3	2.418	32,5	5.282.127	80,8	45,8
Andalucía	2.097	15,4	1.200	16,1	6.769.140	31,0	17,7
C. Valenciana	1.273	9,3	723	9,7	4.188.268	30,4	17,3
Cataluña	1.242	9,1	621	8,3	6.106.344	20,3	10,2
Canarias	815	6,0	383	5,1	1.745.203	46,7	21,9
Castilla y León	736	5,4	371	5,0	2.182.063	33,7	17,0
Galicia	632	4,6	324	4,3	2.399.814	26,3	13,5
País Vasco	453	3,3	213	2,9	1.841.398	24,6	11,6
Castilla-La Mancha	413	3,0	232	3,1	1.709.125	24,2	13,6
Aragón	334	2,4	209	2,8	1.124.691	29,7	18,6
Murcia	307	2,3	152	2,0	1.189.759	25,8	12,8
Asturias	262	1,9	187	2,5	939.337	27,9	19,9
Extremadura	210	1,5	114	1,5	913.648	23,0	12,5
Islas Baleares	168	1,2	93	1,2	896.716	18,7	10,4
Cantabria	166	1,2	83	1,1	499.127	33,3	16,6
La Rioja	132	1,0	58	0,8	266.876	49,5	21,7
Navarra	110	0,8	55	0,7	519.794	21,2	10,6
Melilla	12	0,1	7	0,1	55.656	21,6	12,6
Ceuta	10	0,1	6	0,1	58.846	17,0	10,2
<b>Total</b>	<b>13.640</b>	<b>100,0</b>	<b>7.449</b>	<b>100,0</b>	<b>38.687.932</b>	<b>35,3</b>	<b>19,3</b>

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística, estimación de la población a 1 de enero de 2010, y Banco de España.

ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE RECLAMA

GRÁFICO 3.6



FUENTE: Banco de España.

ENTIDAD	2009			2008			VARIACIÓN RESPECTO A 2008 (%)
	N.º	%	N.º / ACTIV. FINANC. (a)	N.º	%	N.º / ACTIV. FINANC. (a)	
Bancos	7.373	53,3	10,9	4.057	53,4	6,0	81,7
Cajas de ahorros	4.902	35,4	5,8	2.588	34,0	3,1	89,4
Cooperativas de crédito	483	3,5	5,1	262	3,4	2,8	84,4
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	383	2,8	7,1	220	2,9	4,1	74,1
<b>Total entidades de depósito</b>	<b>13.141</b>	<b>94,9</b>	<b>8,1</b>	<b>7.127</b>	<b>93,7</b>	<b>4,4</b>	<b>84,4</b>
Establecimientos financieros de crédito	471	3,4	18,1	284	3,7	10,9	65,8
<b>Total entidades de crédito</b>	<b>13.612</b>	<b>98,3</b>	<b>8,2</b>	<b>7.411</b>	<b>97,5</b>	<b>4,5</b>	<b>83,7</b>
Establecimientos de cambio de moneda	16	0,1	NS	22	0,3	NS	-27,3
Sociedades de tasación	34	0,2	NS	34	0,4	NS	0,0
<b>Entidades supervisadas por el Banco de España</b>	<b>13.662</b>	<b>98,7</b>	<b>NS</b>	<b>7.467</b>	<b>98,2</b>	<b>NS</b>	<b>83,0</b>
Entidades no supervisadas por el Banco de España	181	1,3	NS	136	1,8	NS	33,1
<b>Total entidades (b)</b>	<b>13.843</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>7.603</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>82,1</b>

FUENTE: Banco de España.

a. Número de reclamaciones dirigidas contra cada tipo de entidad por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera. Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada tipo de entidad, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2009 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos tomando, al efecto, el índice de precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (0,8%).

b. Cada escrito de reclamación o queja puede ir dirigido contra una o más entidades. Esto determina que el número de entidades contra las que se dirigen las reclamaciones (13.843 en 2009) sea siempre superior al número de reclamaciones recibidas (13.640 en 2009).

NS: No significativo.

En el cuadro 3.5 se presenta el detalle de las reclamaciones clasificadas por Comunidad Autónoma, tipo de entidad reclamada y número de oficinas abiertas en cada Comunidad.

Por término medio, *los bancos recibieron 50 reclamaciones por cada 100 oficinas abiertas al público, frente a las 26 que recibieron en el ejercicio anterior, mientras que las cajas de ahorros recibieron 20 reclamaciones, frente a las 10 del ejercicio precedente*, es decir, por cada reclamación contra una oficina de una caja se presentan 2,5 contra una oficina de un banco, porcentaje similar al del año anterior. Nuevamente destaca el importante aumento de la ratio de reclamaciones por oficina, muy cercano al 100%, así como el mayor peso específico que tiene la Comunidad de Madrid, que duplica la ratio nacional.

### 3.1.5 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE TRAMITARON RECLAMACIONES?

En el año 2009 se tramitaron un total de 6.498 reclamaciones, cuyo detalle figura en el cuadro 9.7, lo que ha supuesto un incremento del 50,7% con relación al ejercicio precedente.

En el anexo I del epígrafe 3.4 se detallan todas las entidades que han sido objeto de traslado de alguna reclamación durante el año 2009, clasificadas en función del grupo al que pertenecen.

El 54,4% del total de reclamaciones tramitadas —3.534— se reparte entre diez entidades, cuyo detalle figura en el cuadro 3.7.

De entre las diez entidades más reclamadas destaca el fuerte incremento experimentado por Bankinter, Caja de Ahorros de Galicia, Banco Popular y Caja de Ahorros y Pensiones de Bar-

**NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE PRESENTAN LAS RECLAMACIONES,  
POR COMUNIDAD AUTÓNOMA**

CUADRO 3.5

2009 COMUNIDAD AUTÓNOMA	BANCOS			CAJAS DE AHORROS			COOPERATIVAS DE CRÉDITO			RESTO DE ENTIDADES		TOTAL	
	NÚMERO	%	RECLAMAC. / 100 OFICINAS	NÚMERO	%	RECLAMAC. / 100 OFICINAS	NÚMERO	%	RECLAMAC. / 100 OFICINAS	NÚMERO	%	NÚMERO	%
Madrid	2.439	56,3	101	1.359	31,3	42	76	1,8	66	461	10,6	4.335	31,3
Andalucía	1.039	48,9	56	854	40,2	23	101	4,8	9	132	6,2	2.126	15,4
C. Valenciana	686	53,2	42	462	35,8	20	46	3,6	5	95	7,4	1.289	9,3
Cataluña	613	48,6	27	548	43,5	10	10	0,8	7	90	7,1	1.261	9,1
Canarias	463	56,5	83	253	30,9	35	22	2,7	14	81	9,9	819	5,9
Castilla y León	436	58,1	48	246	32,8	15	42	5,6	9	27	3,6	751	5,4
Galicia	379	59,4	33	226	35,4	19	0	0,0	0	33	5,2	638	4,6
País Vasco	281	60,8	39	112	24,2	13	53	11,5	14	16	3,5	462	3,3
Castilla-La Mancha	195	46,5	42	186	44,4	17	18	4,3	4	20	4,8	419	3,0
Aragón	154	44,4	39	143	41,2	16	20	5,8	5	30	8,6	347	2,5
Murcia	142	46,0	39	119	38,5	18	32	10,4	13	16	5,2	309	2,2
Asturias	142	53,8	33	93	35,2	25	8	3,0	6	21	8,0	264	1,9
Extremadura	105	48,6	26	85	39,4	14	13	6,0	8	13	6,0	216	1,6
Islas Baleares	92	53,8	17	62	36,3	10	1	0,6	3	16	9,4	171	1,2
Cantabria	94	56,3	44	54	32,3	21	1	0,6	5	18	10,8	167	1,2
La Rioja	58	43,3	51	51	38,1	17	14	10,4	24	11	8,2	134	1,0
Navarra	43	38,4	20	41	36,6	14	23	20,5	12	5	4,5	112	0,8
Melilla	6	46,2	55	5	38,5	63	2	15,4	100	0	0,0	13	0,1
Ceuta	6	60,0	75	3	30,0	21	1	10,0	50	0	0,0	10	0,1
<b>Total</b>	<b>7.373</b>	<b>53,3</b>	<b>50</b>	<b>4.902</b>	<b>35,4</b>	<b>20</b>	<b>483</b>	<b>3,5</b>	<b>10</b>	<b>1.085</b>	<b>7,8</b>	<b>13.843</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

**NATURALEZA DE LAS ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO  
DE RECLAMACIONES**

CUADRO 3.6

Resumen para todas las entidades

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	2009		2008		VARIACIÓN %
	N.º	%	N.º	%	
Bancos	3.319	51,1	2.265	52,5	46,5
Cajas de ahorros	2.501	38,5	1.520	35,3	64,5
Cooperativas de crédito	240	3,7	183	4,2	31,1
Establecimientos financieros de crédito	204	3,1	179	4,2	14,0
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	198	3,0	135	3,1	46,7
Resto de entidades	36	0,6	30	0,7	20,0
<b>Total</b>	<b>6.498</b>	<b>100,0</b>	<b>4.312</b>	<b>100,0</b>	<b>50,7</b>

FUENTE: Banco de España.

**DIEZ ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO MAYOR  
NÚMERO DE TRASLADOS DE RECLAMACIONES**

CUADRO 3.7

Resumen para todas las entidades

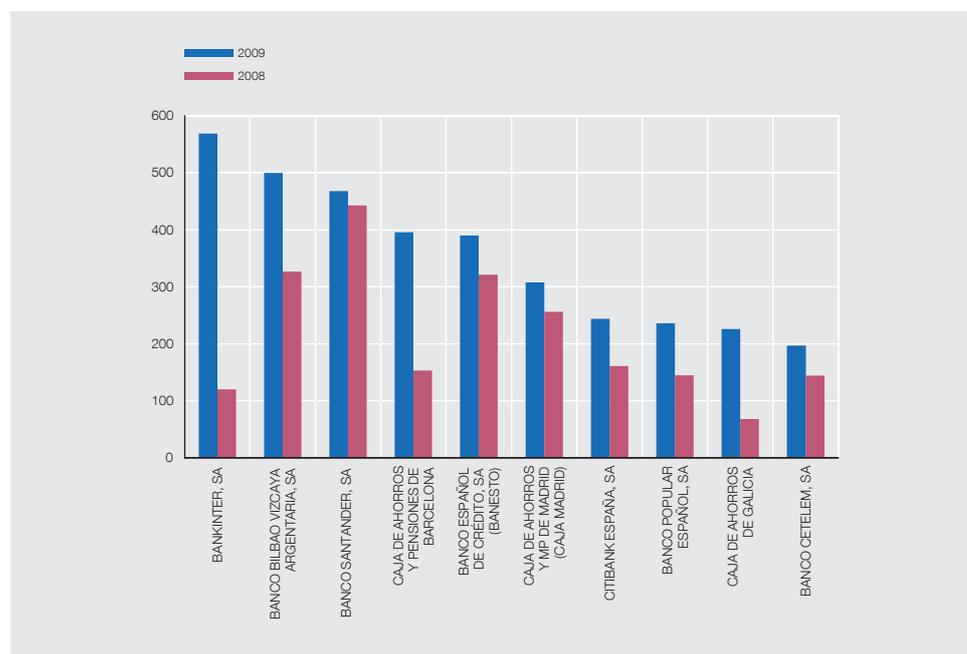
ENTIDAD (a)	2009	2008	% VARIACIÓN
Bankinter, SA	569	120	374,2
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	500	327	52,9
Banco Santander, SA	468	443	5,6
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	396	153	158,8
Banco Español de Crédito, SA	390	321	21,5
Caja de Ahorros y MP de Madrid	308	256	20,3
Citibank España, SA	244	161	51,6
Banco Popular Español, SA	236	145	62,8
Caja de Ahorros de Galicia	226	68	232,4
Banco Cetelem, SA	197	144	36,8

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a los bancos (en solicitud de alegaciones) durante 2008, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

**DIEZ ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE MAYOR  
NÚMERO DE RECLAMACIONES**

GRÁFICO 3.7



FUENTE: Banco de España.

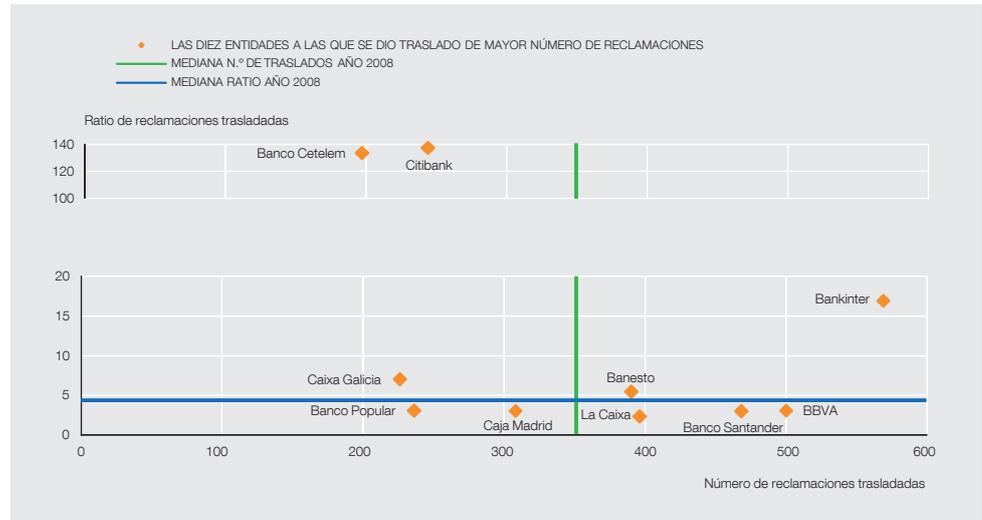
celona (La Caixa), ilustrado en el gráfico 3.7. Este incremento se debe al fuerte aumento en las reclamaciones recibidas sobre contratos de cobertura de tipos de interés, que han tenido una gran incidencia en las reclamaciones recibidas este ejercicio.

Un análisis comparativo para estas diez entidades, teniendo en cuenta el número de reclamaciones tramitadas y la ratio que este representa sobre el volumen medio de actividad de cada

**NÚMERO Y RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS  
EN SOLICITUD DE ALEGACIONES**

GRÁFICO 3.8

Entidades a las que se ha dado traslado de más reclamaciones



FUENTE: Banco de España.

entidad (número de reclamaciones dividido por la media de créditos/depósitos en miles de millones), ofrece los resultados que se ilustran en el gráfico 3.8 y que se detallan a continuación.

Del gráfico 3.8 cabe extraer las siguientes conclusiones:

Banco Cetelem y Citibank España figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones; sin embargo, esta no es comparable con la del resto de entidades, debido al hecho de que su volumen de actividad se centra en el crédito al consumo, en el caso de Banco Cetelem, el cual no mantiene depósitos, y en la comercialización de tarjetas, en el caso de Citibank, por lo que su volumen medio de actividad en créditos y depósitos es muy reducido.

Entre las ocho entidades restantes, lo más destacable es el notable empeoramiento experimentado, tanto en volumen de reclamaciones como en ratio, por Bankinter y La Caixa, así como la inclusión de Caixa Galicia en este grupo, la cual no figuraba en ejercicios anteriores. Como ya se ha mencionado, esta situación ha venido provocada por las reclamaciones recibidas contra estas entidades sobre productos de cobertura del riesgo de tipo de interés.

a. Bancos grandes

En el gráfico 3.9 se observa la posición del grupo de bancos grandes.

Las entidades que presentan un mayor número de reclamaciones son Bankinter, BBVA, Banco Santander y Banesto; el primero también es el que presenta mayor ratio. Banco Santander pasa a ocupar el tercer lugar en cuanto al número de reclamaciones (tradicionalmente ocupaba el primero) y mejora asimismo su ratio respecto a la media, mientras que BBVA muestra un empeoramiento en ambos indicadores.

b. Cajas de ahorros grandes

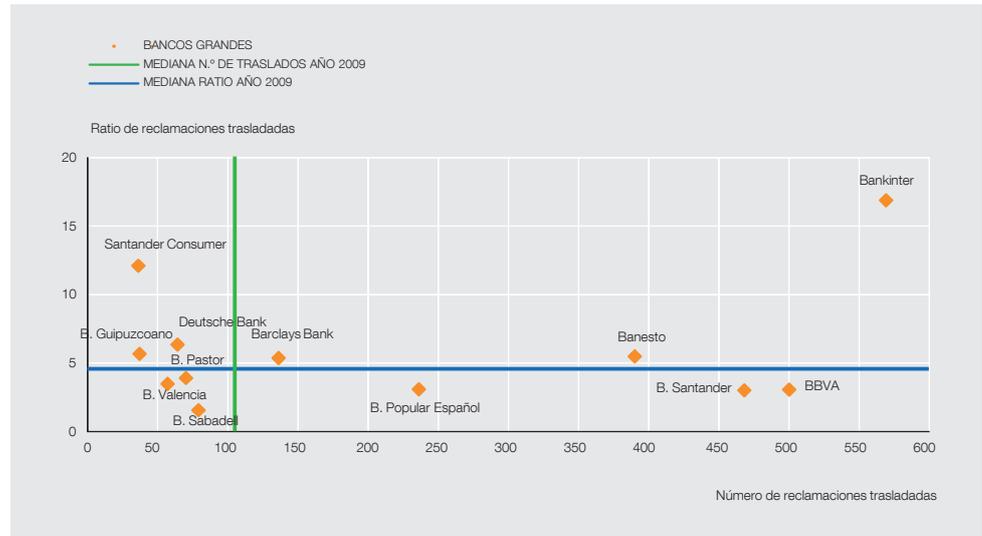
En el gráfico 3.10 se muestra la posición de las cajas grandes.

Las cajas más reclamadas son: La Caixa, Caja Madrid y Caixa Galicia, destacando el empeoramiento de la ratio de La Caixa. Caixa Galicia es la que presenta una peor valoración, teniendo en cuenta ambos indicadores.

**NÚMERO Y RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS EN SOLICITUD DE ALEGACIONES**

GRÁFICO 3.9

Bancos grandes

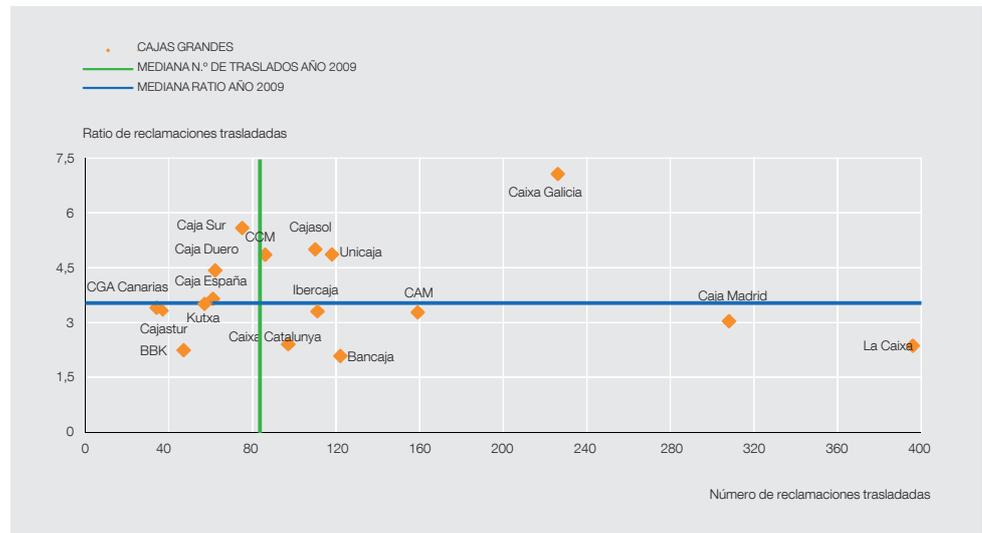


FUENTE: Banco de España.

**NÚMERO Y RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS EN SOLICITUD DE ALEGACIONES**

GRÁFICO 3.10

Cajas de ahorros grandes



FUENTE: Banco de España.

**3.2 Reclamaciones resueltas**

**3.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?**

Durante 2009 se archivaron reclamaciones que afectaban a un total de 13.876 materias, un 111% más que en el ejercicio anterior. Este fuerte incremento se debe al esfuerzo realizado a lo largo del ejercicio para poder absorber el gran aumento de reclamaciones recibidas en el año, un 83%, y recuperar antes de cerrar el ejercicio el cumplimiento de los plazos de respuesta.

El gráfico 3.11 recoge las cuestiones reclamadas que fueron objeto de análisis.

Durante el año 2009 los principales motivos de reclamación se han concentrado en operaciones de activo, préstamos y créditos que absorben un 35,6% del total, frente al 26% que re-

## MATERIAS DE RECLAMACIÓN

CUADRO 3.8

Tipo de resolución

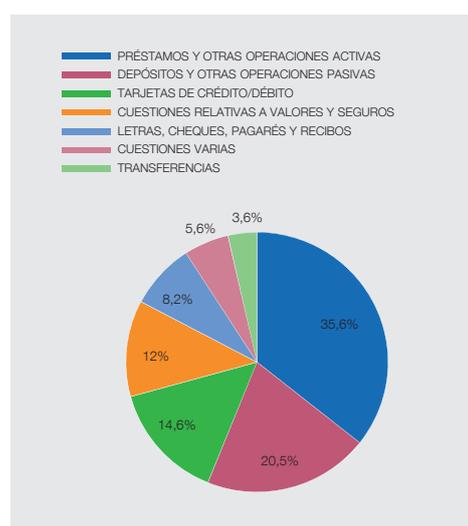
	2009		2008		% VARIACIÓN
	NÚMERO	% S/ TOTAL	NÚMERO	% S/ TOTAL	
Activo	4.946	35,6	1.620	24,1	205,3
Pasivo	2.843	20,5	1.525	22,7	86,4
Tarjetas	2.026	14,6	1.157	17,2	75,1
Valores y seguros	1.660	12,0	1.148	17,1	44,6
Cuestiones varias	1.134	8,2	479	7,1	136,7
Letras, cheques, pagarés y recibos	773	5,6	426	6,3	81,5
Transferencias	494	3,6	356	5,3	38,8
<b>Total</b>	<b>13.876</b>	<b>100,0</b>	<b>6.711</b>	<b>100,0</b>	<b>106,8</b>

FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 3.11

Materias



FUENTE: Banco de España.

presentaban en el ejercicio anterior. El segundo grupo más reclamado, operaciones de pasivo, experimenta, por el contrario, una reducción, al pasar a representar el 20,5% del total, frente al 22,7% del año precedente. Los demás grupos presentan una ligera reducción en su peso específico sobre el total de reclamaciones resueltas, siendo los más destacados el de tarjetas de crédito, que presenta por primera vez una pérdida de importancia relativa, y el de valores y seguros, que de igual modo disminuye.

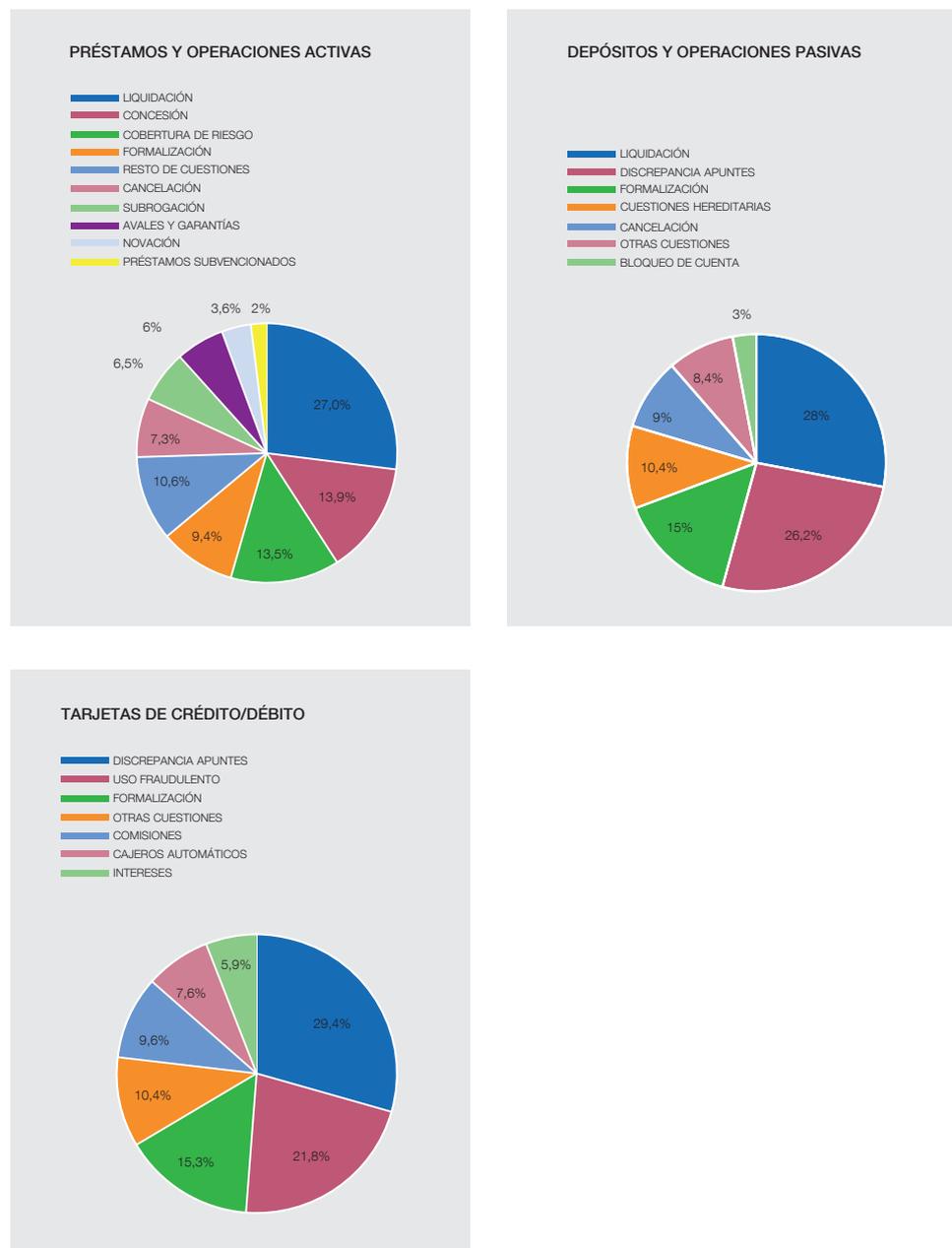
En el cuadro 3.9 se muestra un detalle de las cuestiones reclamadas y su comparación con el ejercicio anterior. Como conclusiones más relevantes que podemos extraer del análisis del mismo, destacamos:

- Incremento generalizado en todos los grupos de operaciones, lógica consecuencia del fuerte aumento en el número de reclamaciones atendidas.

## Materias

	2009		2008		% VARIACIÓN SOBRE 2008
	N.º	% TOTAL	N.º	% TOTAL	
<b>Operaciones activas</b>	<b>4.946</b>	<b>35,6</b>	<b>1.620</b>	<b>24,1</b>	<b>205,3</b>
Liquidación	1.337	9,6	452	6,7	195,8
Concesión	688	5,0	300	4,5	129,3
Cobertura de riesgos	669	4,8	13	0,2	5.046,2
Formalización	466	3,4	211	3,1	120,9
Cancelación	363	2,6	180	2,7	101,7
Subrogación	323	2,3	145	2,2	122,8
Otras cuestiones	306	2,2	136	2,0	125,0
Avales y garantías	298	2,1	77	1,1	287,0
Novación	180	1,3	36	0,5	400,0
Prestamos subvencionados	97	0,7	23	0,3	321,7
Discrepancia apuntes	80	0,6	10	0,1	700,0
Préstamo a promotor	66	0,5	20	0,3	230,0
Leasing/renting	62	0,4	13	0,2	376,9
Factoring/confirming	11	0,1	4	0,1	175,0
<b>Operaciones pasivas</b>	<b>2.843</b>	<b>20,5</b>	<b>1.525</b>	<b>22,7</b>	<b>86,4</b>
Liquidación	796	5,7	412	6,1	93,2
Discrepancia apuntes	746	5,4	400	6,0	86,5
Formalización	427	3,1	190	2,8	124,7
Cuestiones hereditarias	296	2,1	194	2,9	52,6
Cancelación	255	1,8	163	2,4	56,4
Bloqueo de cuenta	84	0,6	41	0,6	104,9
Otras cuestiones	63	0,5	43	0,6	46,5
Embargos	48	0,3	22	0,3	118,2
Secreto bancario	38	0,3	27	0,4	40,7
Uso fraudulento	37	0,3	9	0,1	311,1
Divisas	36	0,3	18	0,3	100,0
Incidencias titularidad	17	0,1	6	0,1	183,3
<b>Transferencias</b>	<b>494</b>	<b>3,6</b>	<b>356</b>	<b>5,3</b>	<b>38,8</b>
Nacionales: discrepancia apuntes	192	1,4	78	1,2	146,2
Internet: uso fraudulento	83	0,6	123	1,8	-32,5
Nacionales: otras cuestiones	55	0,4	16	0,2	243,8
Internacionales: otras cuestiones	39	0,3	18	0,3	116,7
Internacionales: discrepancia apuntes	36	0,3	38	0,6	-5,3
Nacionales: comisiones	32	0,2	26	0,4	23,1
Internacionales: comisiones	22	0,2	32	0,5	-31,3
Internet: discrepancia apuntes	20	0,1	13	0,2	53,8
Internet: comisiones	8	0,1	4	0,1	100,0
Internet: otras cuestiones	7	0,1	8	0,1	-12,5
<b>Letras, cheques, pagarés y recibos</b>	<b>773</b>	<b>5,6</b>	<b>426</b>	<b>6,3</b>	<b>81,5</b>
Recibos	358	2,6	195	2,9	83,6
Cheques	238	1,7	143	2,1	66,4
Pagares	160	1,2	76	1,1	110,5
Letras	11	0,1	10	0,1	10,0
Otras cuestiones	6	0,0	2	0,0	200,0
<b>Tarjetas de crédito/débito</b>	<b>2.026</b>	<b>14,6</b>	<b>1.157</b>	<b>17,2</b>	<b>75,1</b>
Discrepancia apuntes	596	4,3	245	3,7	143,3
Uso fraudulento	442	3,2	398	5,9	11,1
Formalización	309	2,2	183	2,7	68,9
Comisiones	195	1,4	93	1,4	109,7
Otras cuestiones	161	1,2	15	0,2	973,3
Cajeros automáticos	153	1,1	129	1,9	18,6
Intereses	120	0,9	59	0,9	103,4
Terminal punto de venta	50	0,4	35	0,5	42,9
<b>Cuestiones sobre valores y seguros</b>	<b>1.660</b>	<b>12,0</b>	<b>1.148</b>	<b>17,1</b>	<b>44,6</b>
<b>Cuestiones varias</b>	<b>1.134</b>	<b>8,2</b>	<b>479</b>	<b>7,1</b>	<b>136,7</b>
Registro solvencia	585	4,2	191	2,8	206,3
Servicio de caja	159	1,1	78	1,2	103,8
Otras cuestiones	118	0,9	90	1,3	31,1
Trato recibido	108	0,8	N/D	—	—
Tasación	60	0,4	50	0,7	20,0
Tributos	53	0,4	38	0,6	39,5
Divisas	34	0,2	19	0,3	78,9
Deuda pública	10	0,1	10	0,1	0,0
Cajas de seguridad	7	0,1	3	0,0	133,3
<b>TOTAL</b>	<b>13.876</b>	<b>100,0</b>	<b>6.711</b>	<b>100,0</b>	<b>106,8</b>

FUENTE: Banco de España.



FUENTE: Banco de España.

- Gran incidencia de las reclamaciones sobre cobertura de riesgos, que representan el 4,8% del total de reclamaciones resueltas y el 13,5% del total del grupo de operaciones activas.
- Significativo aumento de la partida de liquidaciones de operaciones activas, en especial reclamaciones por intereses y comisiones e introducción de cláusulas de «suelo» en las hipotecas, las derivadas de la falta de concesión de préstamos y las que tienen su origen en un cambio de condiciones a la hora de formalizan las operaciones.
- Importante incremento de las reclamaciones sobre solicitud de ejecución de avales por cantidades entregadas a cuenta de la compra de viviendas.

- Notable incremento también en las operaciones de pasivo, en las partidas de discrepancias en apuntes en cuenta (adeudos/abonos sin autorización y errores) y formalización (modificación unilateral de condiciones contractuales, deficiencias en la formalización y régimen de disposición).
- Incremento de las reclamaciones por incidencias derivadas del cobro de cheques, pagarés y letras.
- Aumento de las reclamaciones por discrepancias en el cobro de comisiones en tarjetas y adeudos por disposiciones no autorizadas.
- Pérdida de importancia en las reclamaciones recibidas sobre cuestiones relativas a valores y seguros, objeto de traslado a los organismos competentes.
- Fuerte aumento de las reclamaciones por inclusión en los registros de morosidad.

El gráfico 3.12, ilustra la importancia relativa de cada materia específica dentro de los tres grupos de reclamaciones más importantes.

### 3.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES?

Todo escrito de reclamación recibido da lugar a la apertura de un expediente, y al inicio del correspondiente procedimiento de tramitación, que concluirá con su archivo. El archivo del expediente tiene lugar por incumplimiento de requisitos formales, allanamiento de la entidad durante el proceso de tramitación o emisión de informe motivado, que podrá ser favorable a los intereses del reclamante o a la actuación de la entidad. Los informes favorables al reclamante se mantienen pendientes de archivo durante el plazo de un mes, a fin de verificar si la entidad ha rectificado su actuación.

El gráfico 3.13 ofrece la clasificación de las reclamaciones archivadas durante el ejercicio 2009 en función del motivo que dio lugar al archivo del expediente.

#### a. Resoluciones archivadas por tipo de resolución

Durante el ejercicio 2009 se han archivado 12.767 expedientes de reclamación, un 94,3% más que en el ejercicio precedente.

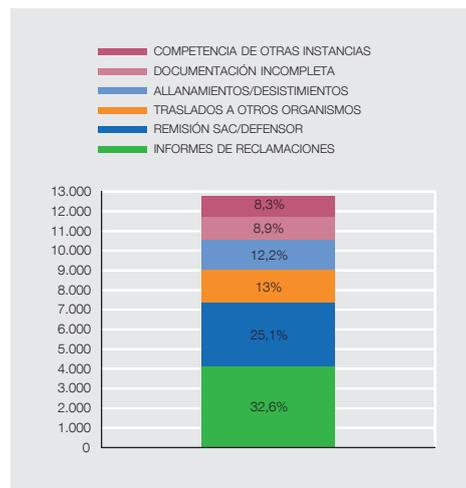
El cuadro 3.10 muestra el detalle de los archivos realizados por tipo de resolución y su comparación con el año anterior. El gráfico 3.13 muestra el peso específico de cada motivo de resolución sobre el total.

Un 32,6% de las reclamaciones archivadas durante el ejercicio finalizaron mediante la emisión del correspondiente informe motivado. Durante este ejercicio se han emitido 4.687 informes, un 105% más que en el año 2008. A 31 de diciembre de 2009, se encuentran pendientes de archivo, por no haber finalizado el plazo legal de rectificación, 531 reclamaciones de las que se ha emitido informe favorable al reclamante.

Este notable aumento del número de informes emitidos pone de manifiesto nuevamente el fuerte impacto que ha tenido en el Servicio de Reclamaciones el aumento del grado de insatisfacción de los clientes de las entidades financieras y el mayor número de problemas derivados, en gran medida, de la coyuntura económica que atravesamos.

Un 25,1% de los casos se archivaron por falta de aportación por parte del reclamante de la reclamación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad. Este porcentaje es muy superior al del ejercicio anterior, de tan solo un 13,3%, si bien dicho aumento es debido a la exigencia estricta de acreditar haber presentado la reclamación previa

Tipo de resolución



FUENTE: Banco de España.

a. Téngase en cuenta que la suma de informes favorables y desfavorables (para cada categoría) no alcanza el 100%, puesto que en el gráfico han sido excluidos otros supuestos que ponen fin a la reclamación, como pueden ser los allanamientos/desistimientos o los informes en los que este Servicio de Reclamaciones no puede emitir pronunciamiento.

ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, o, en su caso, ante el Defensor del Cliente, no considerando cumplido el trámite por la mera presentación de un escrito de queja en una sucursal de la entidad<sup>1</sup>, tal y como se venía admitiendo anteriormente.

Por otra parte, el 12,5% de las reclamaciones planteaban cuestiones relativas al funcionamiento del Mercado de Valores o al Mercado de Seguros y Fondos de Pensiones, siendo trasladadas a dichos organismos supervisores, en función del sistema de «ventanilla única». Este porcentaje, en términos relativos sobre el total de reclamaciones resueltas en el año 2009, es inferior al del año anterior (en el que alcanzó el 17% sobre el total de las resueltas en dicho ejercicio), a pesar de que en términos absolutos su crecimiento ha sido del 42,7% (pasando de 1.119 a 1.597 expedientes).

El 12,2% de las reclamaciones finalizaron por allanamiento de las entidades reclamadas o desistimiento del reclamante. Este porcentaje es inferior en un 7% al del ejercicio precedente.

Por otro lado, el 8,9% de las reclamaciones carecían de la documentación necesaria para el estudio de la reclamación, archivándose por la falta de aportación de la misma dentro del plazo concedido al efecto, 10 días hábiles<sup>2</sup>; en el 8,3% restante el tema planteado no era de competencia de este Servicio, por lo que se informó al reclamante sobre la instancia competente para resolver las cuestiones por él expuestas<sup>3</sup>.

**1.** Es posible presentar la queja en cualquier sucursal de la entidad siempre que el escrito se dirija al Servicio de Atención al Cliente, a fin de que dicha sucursal haga llegar el mismo a dicho departamento. **2.** Datos y documentación necesarios para presentar la reclamación: a) datos de identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI y representación, en caso de haberla); b) entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas; c) motivo concreto de la queja o reclamación; d) lugar, fecha y firma, y e) documentación acreditativa de los hechos reclamados. Si la documentación o información aportada fuese incompleta, se requerirá al interesado que la complete en un plazo de diez días hábiles. En caso de no hacerlo, se archivará su escrito sin más trámite. **3.** Dentro de este grupo, se encuentran cuestiones de las que resultan competentes para su conocimiento otros departamentos del Banco de España, los organismos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, los jueces y tribunales de justicia, etc.

Tipo de resolución

	2009		2008		% VARIACIÓN
	NÚMERO	% S/ TOTAL	NÚMERO	% S/ TOTAL	
<b>Informes de reclamaciones</b>	<b>4.156</b>	<b>32,6</b>	<b>2.376</b>	<b>36,2</b>	<b>74,9</b>
Informes favorables al reclamante	1.399	11,0	1.063	16,2	31,6
Informes favorables a la entidad	2.265	17,7	1.070	16,3	111,7
Sin pronunciamiento	492	3,9	243	3,7	102,5
<b>Allanamientos</b>	<b>1.471</b>	<b>11,5</b>	<b>1.203</b>	<b>18,3</b>	<b>22,3</b>
<b>Desistimientos</b>	<b>87</b>	<b>0,7</b>	<b>62</b>	<b>0,9</b>	<b>40,3</b>
<b>Documentación incompleta</b>	<b>1.132</b>	<b>8,9</b>	<b>634</b>	<b>9,6</b>	<b>78,5</b>
<b>Remisión Servicio Atención Cliente/Defensor Cliente</b>	<b>3.202</b>	<b>25,1</b>	<b>874</b>	<b>13,3</b>	<b>266,4</b>
<b>Competencia de otras instancias</b>	<b>1.057</b>	<b>8,3</b>	<b>275</b>	<b>4,2</b>	<b>284,4</b>
Asuntos de Derecho privado	171	1,3	44	0,7	288,6
Asuntos sub júdice	232	1,8	95	1,4	144,2
Asuntos que no suponen infracción normativa	46	0,4	4	0,1	1.050,0
Política comercial	356	2,8	6	0,1	5.833,3
Asuntos ya resueltos	54	0,4	14	0,2	285,7
Entidades no supervisadas por el Banco de España	54	0,4	41	0,6	31,7
Otros	144	1,1	71	1,1	102,8
<b>Traslados a otros organismos supervisores</b>	<b>1.662</b>	<b>13,0</b>	<b>1.148</b>	<b>17,5</b>	<b>44,8</b>
Comisión Nacional del Mercado de Valores	1.083	8,5	617	9,4	75,5
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	514	4,0	502	7,6	2,4
Agencia Española de Protección de Datos	65	0,5	29	0,4	124,1
<b>TOTAL</b>	<b>12.767</b>	<b>100,0</b>	<b>6.572</b>	<b>100,0</b>	<b>94,3</b>

FUENTE: Banco de España.

El Servicio de Reclamaciones no constituye una segunda o diferente instancia, en la que puedan resolverse asuntos sobre los que haya recaído resolución judicial. Tampoco es competente para ordenar, supervisar o controlar la correcta ejecución de las distintas resoluciones judiciales.

b. Resoluciones emitidas por materias

El gráfico 3.14 muestra, por materias, el porcentaje de informes para los que el Servicio de Reclamaciones emitió un informe favorable al reclamante o desfavorable al mismo.

El grupo en el que los reclamantes obtienen más resoluciones favorables es el relativo a depósitos y operaciones pasivas, seguido del grupo de préstamos y operaciones activas y del de tarjetas. En el grupo de préstamos y operaciones activas, no obstante, los informes desfavorables al reclamante superan a los favorables.

c. Resoluciones emitidas por tipos de entidades

Las reclamaciones pueden dirigirse contra una o varias entidades, lo que origina que el número de entidades reclamadas sea superior al de informes emitidos.

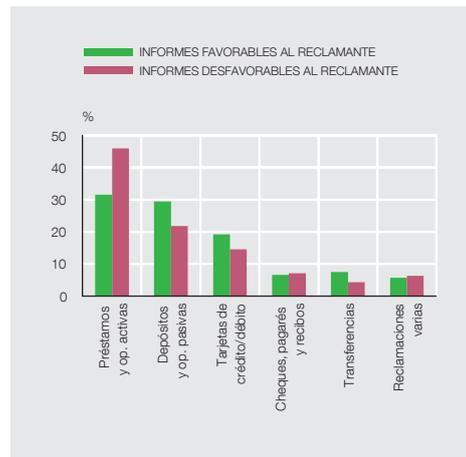
El gráfico 3.15 presenta un análisis comparativo entre los distintos grupos de entidades y los distintos motivos de archivo del expediente.

La suma de informes y allanamientos del ejercicio ha ascendido a 5.733; el porcentaje de informes favorables ha sido de un 25%, el de informes desfavorables, de un 41%, y el de alla-

## INFORMES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 3.14

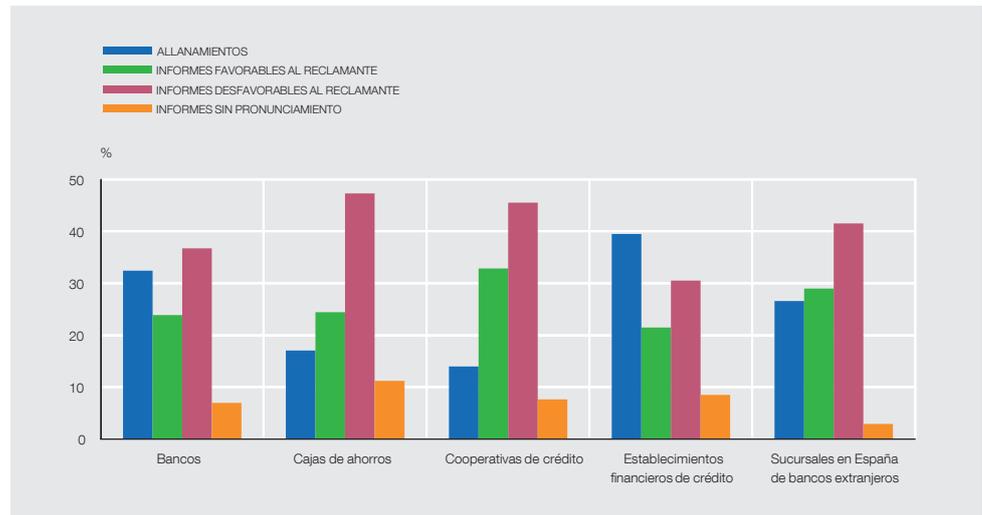
Materias



FUENTE: Banco de España.

## TIPOS DE RESOLUCIÓN POR GRUPOS DE ENTIDADES

GRÁFICO 3.15



FUENTE: Banco de España.

namientos/desistimientos, de un 26%; el 8% restante concluyó con informes de no pronunciamiento.

Del análisis del gráfico se evidencia el distinto comportamiento entre los dos grandes grupos de entidades más reclamadas, bancos y cajas de ahorros. Mientras que los primeros presentan un elevado porcentaje de allanamientos, las segundas lo muestran mucho más reducido, si bien este hecho se acompaña de un porcentaje de informes desfavorables al reclamante bastante superior para las cajas que para los bancos, siendo el porcentaje de informes favorables prácticamente el mismo.

### 3.2.3 ¿CUÁL FUE LA RESPUESTA DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO?

Si el informe emitido por el Servicio de Reclamaciones es favorable al reclamante, la entidad cuenta con un plazo de un mes para rectificar su actuación y ponerlo en conocimiento del Servicio de Reclamaciones, junto con la oportuna justificación documental. Una vez transcurrido dicho plazo, se procede al archivo de la reclamación, dejando constancia de si la entidad ha optado o no por rectificar. Para considerar que la entidad ha rectificado su actuación res-

ENTIDAD	TOTAL FAVORABLE AL RECLAMANTE	RECTIFICACIONES	TOTAL INFORMES Y ALLANAMIENTOS	% RECTIFICACIONES SOBRE INFORMES	TOTAL INFORMES EMITIDOS	ALLANAMIENTOS	% RECTIFICACIONES SOBRE INFORMES Y ALLANAMIENTOS
Banco Español de Crédito, SA	121	6	336	5,0	229	107	31,8
Banco Santander, SA	103	47	487	45,6	331	156	32,0
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	78	8	291	10,3	245	46	15,8
Bankinter, SA	61	8	293	13,1	228	65	22,2
Citibank España, SA	56	9	229	16,1	164	65	28,4
Banco Cetelem, SA	55	17	203	30,9	96	107	52,7
Caja de Ahorros y MP de Madrid	53	20	297	37,7	232	65	21,9
Open Bank Santander Consumer, SA	52	8	133	15,4	97	36	27,1
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja	50	6	126	12,0	115	11	8,7
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	49	9	436	18,4	216	220	50,5
Barclays Bank, SA	45	4	144	8,9	120	24	16,7
CA de Valencia, Castellón y Alicante	37	5	119	13,5	101	18	15,1
Caixa d'Estalvis de Catalunya	35	7	99	20,0	96	3	3,0
MP CA Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	31	16	97	51,6	88	9	9,3
Caja de Ahorros del Mediterráneo	27	7	139	25,9	106	33	23,7
Cajamar Caja Rural, SCC	25	6	60	24,0	57	3	5,0
Banco de Valencia, SA	22	5	47	22,7	39	8	17,0
Banco Popular Español, SA	22	9	189	40,9	125	64	33,9
Banco de Sabadell, SA	20	18	80	90,0	65	15	18,8
Caja de Ahorros y MP de Cordoba (Cajasur)	20	4	65	20,0	57	8	12,3
MP y CA San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	20	0	93	0,0	72	21	22,6
Deutsche Bank, SAE	19	4	63	21,1	51	12	19,0
Ing Direct NV, SE	18	5	79	27,8	53	26	32,9
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	16	6	67	37,5	57	10	14,9
Bilbao Bizkaia Kutxa	15	3	51	20,0	35	16	31,4
Mbna Europe Bank Limited, SE	15	10	51	66,7	32	19	37,3
<b>Total</b>	<b>1.065</b>	<b>247</b>	<b>4.274</b>	<b>23,2</b>	<b>3.107</b>	<b>1.167</b>	<b>27,3</b>

FUENTE: Banco de España.

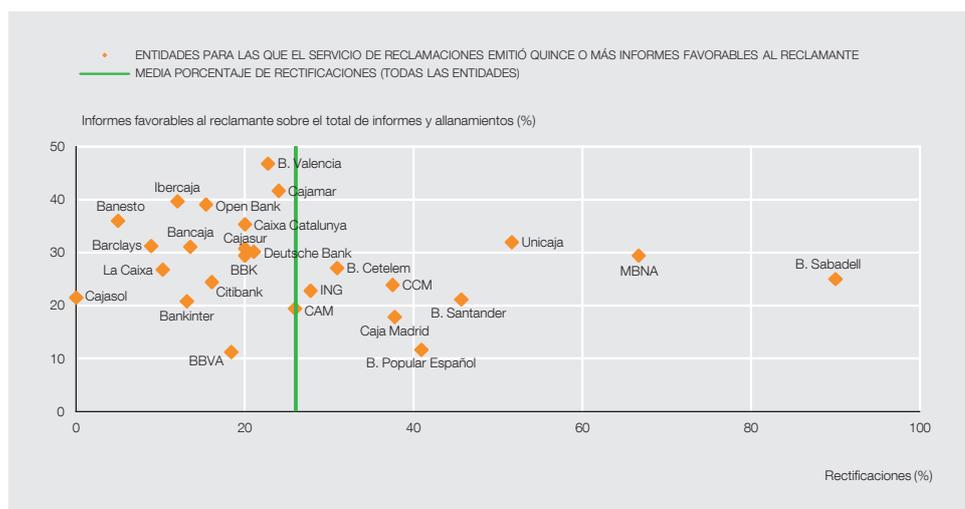
pecto a su cliente, se requiere de esta algún tipo de actuación concreta en la que el Servicio pueda basarse para dictaminar.

El informe emitido por el Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en el caso de resolución favorable al reclamante, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación.

En el cuadro 3.11 se relacionan las entidades a las que el Servicio emitió 15 o más informes favorables al reclamante, desglosado por el número de allanamientos, rectificaciones, informes favorables e informes contrarios al reclamante.

En el anejo II del epígrafe 3.4 se recogen los datos relativos a todas las entidades a las que se ha emitido al menos un informe favorable al reclamante con el mismo desglose.

Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante



FUENTE: Banco de España.

De las 5 entidades de mayor tamaño<sup>4</sup>, destaca el elevado porcentaje de rectificaciones de Banco Santander, 45,6%, y Caja Madrid, 37,7%, y el reducido porcentaje de Banesto, 5%.

Banco Santander y Banesto presentan un porcentaje similar de allanamientos durante la fase de tramitación del expediente, un 32%, y BBVA, aunque solo rectifica en el 18% de los casos, se allana en un 50% de los mismos.

En el gráfico 3.16 se muestran las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones.

Durante el año 2009 la media del porcentaje de rectificaciones de las entidades ante los informes del servicio, de las que se ha tenido constancia, fue de un 27%, similar a la del ejercicio anterior.

Por último, debemos indicar que el Servicio de Reclamaciones ha tenido conocimiento de la devolución de 6.397.016,53 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones, lo que supone un incremento de un 85% con relación al ejercicio anterior.

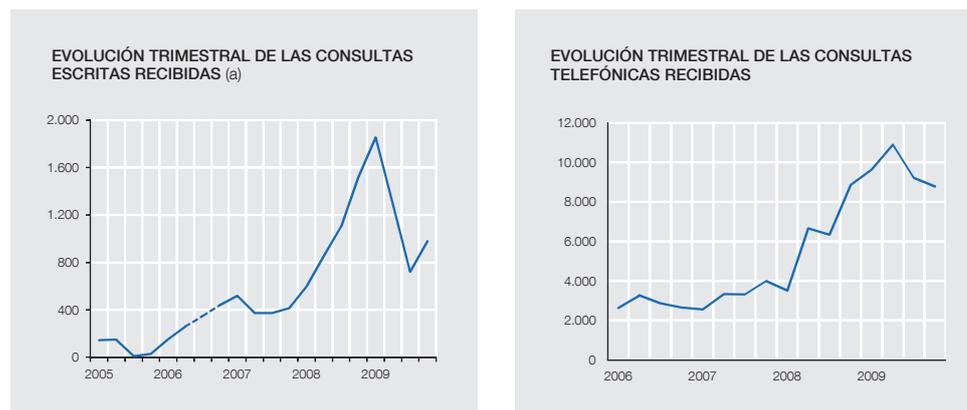
**3.3 Consultas atendidas**

Durante el año 2009 se han recibido 4.837 consultas telemáticas en el Servicio y 38.530 llamadas telefónicas de consulta, un 19% y un 52% más que en el ejercicio anterior.

El brusco descenso experimentado a mediados del ejercicio es debido al cambio en el sistema de recepción de consultas telemáticas, las cuales han pasado a ser recibidas en su totalidad a través de la «oficina virtual», creada en abril de 2008, cerrándose el buzón electrónico de consultas que venía funcionando hasta dicha fecha.

La opción de presentar consultas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas mas frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros y está siendo un canal cada vez más conocido y utilizado por el público, evitando en muchas ocasiones la presentación de una reclamación posterior.

4. Banco Santander, BBVA, Banesto, La Caixa y Caja Madrid.



FUENTE: Banco de España.

a. Durante los dos últimos trimestres del año 2005, las consultas recibidas por vía telemática fueron resueltas por otros departamentos del Banco de España.

El Servicio de Atención Telefónica de Consultas viene siendo utilizado crecientemente por parte del público, tal y como se desprende del fuerte incremento experimentado en el número de llamadas atendidas.

El gráfico 3.17 detalla la evolución trimestral de ambos tipos de consultas. Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés están muy relacionadas con la problemática financiera del momento, siendo un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos en esta materia; presentan, por otra parte, una casuística muy similar a la de las reclamaciones y quejas presentadas.

### 3.4 Anejo estadístico

ANEJO I

#### ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO A.I.1

Bancos

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Bankinter, SA	569	120	374,2
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	500	327	52,9
Banco Santander, SA	468	443	5,6
Banco Español de Crédito, SA (Banesto)	390	321	21,5
Citibank España, SA	244	161	51,6
Banco Popular Español, SA	236	145	62,8
Banco Cetelem, SA	197	144	36,8
Barclays Bank, SA	136	116	17,2
Open Bank Santander Consumer, SA	80	126	-36,5
Banco de Sabadell, SA	79	58	36,2
Banco Pastor, SA	70	42	66,7
Deutsche Bank, SAE	64	49	30,6
Banco de Valencia, SA	57	36	58,3
Banco Guipuzcoano, SA	37	21	76,2
Unoe Bank, SA	37	26	42,3
Santander Consumer Finance, SA	36	40	-10,0
Banco Gallego, SA	20	16	25,0
Banco Caixa Geral, SA	17	16	6,3
Banco Inversis, SA	16	8	100,0
Banca March, SA	15	12	25,0
Bancopopular-E, SA	8	9	-11,1
Banco Halifax Hispania, SA	7	4	75,0
Finanzia Banco de Crédito, SA	6	2	200,0
Banca Pueyo, SA	5	2	150,0
Banco Banif, SA	4	3	33,3
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	3	0	—
Banco Popular Hipotecario, SA	3	1	200,0
Instituto de Crédito Oficial	3	0	—
Banco Cooperativo Español, SA	2	0	—
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	2	3	-33,3
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, SA	2	0	—
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, SA	2	2	0,0
Bankoa, SA	2	1	100,0
General Electric Capital Bank, SA	2	3	-33,3
Banco Finantia Sofinloc, SA	0	2	-100,0
Bnp Paribas España, SA	0	2	-100,0
Popular Banca Privada, SA	0	1	-100,0
Banco de Crédito Local de España, SA	0	1	-100,0
Bancofar, SA	0	1	-100,0
Dexia Sabadell, SA	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>3.319</b>	<b>2.265</b>	<b>46,5</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a los bancos (en solicitud de alegaciones) durante 2009, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

## ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO A.I.2

## Cajas de ahorros

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	396	153	158,8
Caja de Ahorros y MP de Madrid	308	256	20,3
Caja de Ahorros de Galicia	226	68	232,4
Caja de Ahorros del Mediterráneo	159	77	106,5
CA de Valencia, Castellón y Alicante	122	106	15,1
MP CA Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera, Unicaja	118	62	90,3
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	111	105	5,7
MP y CA San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	110	73	50,7
Caixa d'Estalvis de Catalunya	97	76	27,6
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	86	33	160,6
Caja de Ahorros y MP de Córdoba (Cajasur)	75	48	56,3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero)	62	39	59,0
Caja España de Inversiones, CA y MP	61	60	1,7
CA y MP Gipuzkoa y San Sebastián	57	9	533,3
Bilbao Bizkaia Kutxa	47	46	2,2
Caja de Ahorros de Asturias	37	42	-11,9
Caja Insular de Ahorros de Canarias (La Caja de Canarias)	36	31	16,1
Caixa d'Estalvis del Penedès	34	13	161,5
Caja General de Ahorros de Canarias (Cajacanarias)	34	23	47,8
Caja General de Ahorros de Granada	33	16	106,3
Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón	29	13	123,1
CA y MP de Navarra	26	16	62,5
CA de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova)	24	9	166,7
CA y MP de Extremadura	23	14	64,3
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	20	9	122,2
Caixa d'Estalvis de Tarragona	16	9	77,8
Caixa d'Estalvis de Sabadell	15	13	15,4
Caja de Ahorros de La Rioja	15	2	650,0
Caja de Ahorros de Murcia	15	14	7,1
MP y Caja General de Ahorros de Badajoz	15	7	114,3
CA y MP de Segovia	14	6	133,3
CA y MP Círculo Católico de Obreros de Burgos	13	13	0,0
CA y MP de Las Baleares (Sa Nostra)	13	7	85,7
Caixa d'Estalvis Laietana	9	12	-25,0
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	9	7	28,6
Caixa d'Estalvis de Manresa	8	4	100,0
Caixa d'Estalvis de Terrassa	8	8	0,0
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	5	2	150,0
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	5	4	25,0
Caixa d'Estalvis de Girona	4	0	—
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	2	7	-71,4
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollensa	2	0	—
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	1	1	0,0
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	0	4	-100,0
CA y MP de Ontinyent	1	3	-66,7
<b>Total</b>	<b>2.501</b>	<b>1.520</b>	<b>64,5</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a las cajas de ahorros (en solicitud de alegaciones) durante 2009, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

## ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO A.I.3

Cooperativas de crédito

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Cajamar Caja Rural, SCC	48	59	-18,6
Caja Laboral Popular Coop. de Créd.	35	21	66,7
Caja Rural de Navarra, SCC	25	10	150,0
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	19	15	26,7
Caja Rural del Sur, SCC	19	16	18,8
Caja Rural de Granada, SCC	14	4	250,0
Caja Rural de Toledo, SCC	8	4	100,0
Caja Rural de Extremadura, SCC	6	3	100,0
Cajasiete, Caja Rural, SCC	6	1	500,0
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	5	4	25,0
Caja Rural Central, SCC	5	4	25,0
Ipar Kutxa Rural, SCC	5	2	150,0
Caja de Arquitectos, SCC	4	2	100,0
Caja Rural de Asturias, SCC	4	1	300,0
Caja Rural de Canarias, SCC	4	3	33,3
Caja Rural de Soria, SCC	4	0	—
Caja Rural de Burgos, SCC	3	3	0,0
Caja Rural de Torrent, CCV	3	1	200,0
Caja Rural de Zamora, CC	3	1	200,0
Caixa de Credit dels Enginyers, CC, Ing., SCC	2	0	—
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	6	-66,7
Caja Rural Castellón-S. Isidro, SCCV	2	0	—
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	2	0	—
Caja Rural de Jaén, SCC	2	4	-50,0
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	1	0	—
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV	1	0	—
Caixa Rural de Balears, SCC	1	1	0,0
Caja Rural Comarcal de Mota del Cuervo, SCLCA	1	0	—
Caja Rural de Aragón, SCC	1	3	-66,7
Caja Rural de Córdoba, SCC	1	1	0,0
Caja Rural de Cuenca, SCC	1	0	—
Caja Rural de Gijón, CC	1	0	—
Caja Rural de Teruel, SCC	1	2	-50,0
Caja Rural San José de Almassora, SCCV	1	0	—
Caja Campo, Caja Rural, SCC	0	3	-100,0
Caja Rural de Albacete, SCC	0	2	-100,0
Caja Rural de Betxi, SCCV	0	2	-100,0
Caja Rural Galega, SCCLG	0	1	-100,0
Caja Rural La Vall 'San Isidro', SCCV	0	1	-100,0
Caja Rural de Salamanca, SCC	0	1	-100,0
Caja Rural de Villar, CCV	0	1	-100,0
Credit Valencia, Caja Rural, CCV	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>183</b>	<b>31,1</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a las cooperativas de crédito (en solicitud de alegaciones) durante 2009, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

**ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO A.I.4

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Citifin, SA, EFC	42	39	7,7
Servicios Financieros Carrefour, EFC	26	44	-40,9
Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC	22	11	100,0
Euro Crédito, EFC	15	18	-16,7
Cofidis Hispania, EFC, SA	11	14	-21,4
Celeris Servicios Financieros, EFC	10	5	100,0
Santander Consumer, EFC, SA	9	8	12,5
Finanmadrid SA, EFC	7	9	-22,2
Finconsum, EFC, SA	7	14	-50,0
Accordfin España, EFC, SA	6	3	100,0
Bansalease, SA, EFC	5	0	—
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	4	0	—
Gmac España SA de Financ., EFC	4	0	—
American Express, EFC, SA	3	2	50,0
Bansabadell Fincom, EFC, SA	3	1	200,0
Cxg Crédito Familiar Corporación Caixa Galicia, EFC, SA	3	5	-40,0
FGA Capital Spain, EFC, SA	3	1	200,0
Sdad. Conjunta Emisión Gestión Medios de Pago, EFC	3	0	—
Volkswagen Finance, SA, EFC	3	0	—
AIG Finanzas SA, EFC	1	0	—
Barclays Factoring, SA, EFC	1	0	—
Bbva Factoring EFC, SA	1	0	—
Bmw Financial Services Ibérica, EFC, SA	1	0	—
Bnp Paribas Lease Grup, SA, SE	1	0	—
Camge Financiera, EFC, SA	1	0	—
Credifimó, EFC, SA	1	1	0,0
Financiera Carrión, SA, EFC	1	1	0,0
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	1	0	—
Madrid Leasing Corporacion, SA, EFC	1	0	—
Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA	1	0	—
Montjuich Ef, EFC, SA	1	0	—
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	1	3	-66,7
Popular de Factoring, SA, EFC	1	0	—
Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA	1	0	—
Santander Consumer Finance, SA	1	0	—
Santander Factoring y Confirming, SA, EFC	1	0	—
Unión Financiera Asturiana, SA, EFC	1	0	—
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>179</b>	<b>14,0</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a los establecimientos financieros de crédito (en solicitud de alegaciones) durante 2009, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

**ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO A.I.5

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Ing Direct Nv, Sucursal en España	83	65	27,7
MBNA Europe Bank Limited, SE	50	30	66,7
Barclays Bank, Plc, SE	32	11	190,9
Banco Sygma Hispania, SE	7	9	-22,2
Banco Mais, Sa (Espanha), SE	5	3	66,7
RCI Banque, SA, SE	5	3	66,7
Banco Espirito Santo, SA, SE	4	3	33,3
Banque Psa Finance, SE	4	6	-33,3
FCE Bank, Plc, SE	4	1	300,0
Abn Amro Bank NV, SE	1	1	0,0
Calyon, SE	1	0	—
Fortis Bank, SA, SE	1	0	—
Citibank International, Plc, SE	0	1	-100,0
Lloyds Tsb Bank, Plc, SE	0	2	-100,0
Self Trade Bank	1	0	—
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>135</b>	<b>46,7</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (en solicitud de alegaciones) durante 2009, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

## ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO A.I.6

Resto de entidades

ENTIDAD (a)	2009	2008	VARIACIÓN %
Tasaciones Inmobiliarias, SA (Tinsa)	6	3	100,0
Sociedad de Tasación, SA	5	3	66,7
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	3	2	50,0
Cambitur Internacional, SA	2	0	—
Tasaciones Madrid, SA	2	2	0,0
Arco Valoraciones, SA	1	1	0,0
Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones, SA	1	0	—
Eurovaloraciones, SA	1	1	0,0
Foreign Exchange Company de España, SA	1	3	-66,7
Ibertasa, SA	1	1	0,0
Maccorp Exact Change, SA	1	0	—
Money Exchange, SA	1	0	—
Money Express Transfer, SA	1	0	—
Money Gram Spain, SA	1	0	—
Moneygram Payment Systems Spain, SA	1	0	—
Servicios Vascos de Tasaciones	1	2	-50,0
Small World Financial Services Spain, SA	1	0	—
Sociedad Integral de Valoraciones Automatizadas, SA	1	0	—
Tasaciones Hipotecarias, SA	1	0	—
Tasaciones y Valoraciones de Galicia, SA	1	0	—
Trans Fast Financial Services, SA	1	0	—
Valoraciones Mediterráneo, SA	1	0	—
Valencia Terra Vt Sociedad de Tasaciones Inmobiliarias, SA	1	0	—
BBVA Dinero Express, SA	0	2	-100,0
Change Center, SA	0	2	-100,0
Internacional de Transacciones y Servicios, SA (Intraser)	0	2	-100,0
Alia Tasaciones, SA	0	1	-100,0
Tasaciones de Bienes Mediterráneo, SA	0	1	-100,0
Giroexpress, SA	0	1	-100,0
Krata, SA	0	1	-100,0
Latinoenvíos, SA	0	1	-100,0
Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA	0	1	-100,0
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>20,0</b>

FUENTE: Banco de España.

a. El cuadro detalla el número de reclamaciones de las que se dio traslado a estas entidades (en solicitud de alegaciones) durante 2009, con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones.

## ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2009

CUADRO A.II.1

## Bancos

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Banco Santander, SA	156	32,0	103	21,1	187	38,4	41	8,4	487
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	220	50,5	49	11,2	133	30,5	34	7,8	436
Banco Español de Crédito, SA	107	31,8	121	36,0	80	23,8	28	8,3	336
Bankinter, SA	65	22,2	61	20,8	156	53,2	11	3,8	293
Citibank España, SA	65	28,4	56	24,5	92	40,2	16	7,0	229
Banco Cetelem, SA	107	52,7	55	27,1	36	17,7	5	2,5	203
Banco Popular Español, SA	64	33,9	22	11,6	93	49,2	10	5,3	189
Barclays Bank, SA	24	16,7	45	31,3	61	42,4	14	9,7	144
Open Bank Santander Consumer, SA	36	27,1	52	39,1	37	27,8	8	6,0	133
Banco de Sabadell, SA	15	18,8	20	25,0	35	43,8	10	12,5	80
Deutsche Bank, SAE	12	19,0	19	30,2	31	49,2	1	1,6	63
Banco Pastor, SA	6	10,5	13	22,8	34	59,6	4	7,0	57
Banco de Valencia, SA	8	17,0	22	46,8	12	25,5	5	10,6	47
Santander Consumer Finance, SA	24	24,0	4	4,0	14	14,0	2	2,0	44
Uno-e Bank, SA	13	33,3	7	17,9	16	41,0	3	7,7	39
Banco Guipuzcoano, SA	5	20,8	9	37,5	10	41,7	0	0,0	24
Banco Gallego, SA	1	4,8	10	47,6	7	33,3	3	14,3	21
Banco Caixa Geral, SA	4	20,0	6	30,0	9	45,0	1	5,0	20
Banca March, SA	3	16,7	11	61,1	1	5,6	3	16,7	18
Banco Inversis, SA	1	10,0	4	40,0	4	40,0	1	10,0	10
Banco Popular-e, SA	4	57,1	0	0,0	3	42,9	0	0,0	7
Banca Pueyo, SA	1	16,7	2	33,3	2	33,3	1	16,7	6
Instituto de Crédito Oficial	0	0,0	0	0,0	5	100,0	0	0,0	5
Banco Halifax Hispania, SA	0	0,0	3	75,0	1	25,0	0	0,0	4
Finanzia Banco de Crédito, SA	3	75,0	0	0,0	1	25,0	0	0,0	4
Banco Popular Hipotecario, SA	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
General Electric Capital Bank, SA	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Bankoa, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Banco Banif, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Banco Urquijo Sabadell Banca Privada, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2
Banco de Servicios Financieros Caja Madrid-Mapfre, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Banco Finantia Sofinloc, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
BNP Paribas España, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Cooperativo Español, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco de Crédito Local de España, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Bancofar, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Dexia Sabadell Banco Local, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Popular Banca Privada, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>948</b>	<b>32,4</b>	<b>699</b>	<b>23,9</b>	<b>1.074</b>	<b>36,7</b>	<b>204</b>	<b>7,0</b>	<b>2.925</b>

FUENTE: Banco de España.

## Cajas de ahorros

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
CA y MP de Madrid (Caja Madrid)	65	21,9	53	17,8	148	49,8	31	10,4	297
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	46	15,8	78	26,8	132	45,4	35	12,0	291
Caja de Ahorros del Mediterráneo	33	23,7	27	19,4	62	44,6	17	12,2	139
Caja de Ahorros de Galicia	50	38,2	11	8,4	53	40,5	17	13,0	131
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	11	8,7	50	39,7	58	46,0	7	5,6	126
CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	18	15,1	37	31,1	47	39,5	17	14,3	119
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3	3,0	35	35,4	44	44,4	17	17,2	99
MP y CA Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	9	9,3	31	32,0	50	51,5	7	7,2	97
MP y CA San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol)	21	22,6	20	21,5	42	45,2	10	10,8	93
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	10	14,9	16	23,9	34	50,7	7	10,4	67
Caja España de Inversiones, CA y MP	6	9,1	13	19,7	35	53,0	12	18,2	66
CA y MP de Córdoba (Cajasur)	8	12,3	20	30,8	28	43,1	9	13,8	65
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Caja Duero)	13	20,3	10	15,6	33	51,6	8	12,5	64
Bilbao Bizkaia Kutxa	16	31,4	15	29,4	20	39,2	0	0,0	51
Caja General de Ahorros de Canarias (Cajacanarias)	15	32,6	10	21,7	18	39,1	3	6,5	46
CA y MP Gipuzkoa y San Sebastián	5	12,5	4	10,0	27	67,5	4	10,0	40
Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur)	5	12,5	14	35,0	17	42,5	4	10,0	40
Caja Insular de Ahorros de Canarias (La Caja de Canarias)	1	3,3	6	20,0	17	56,7	6	20,0	30
Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón	3	10,7	7	25,0	17	60,7	1	3,6	28
Caja General de Ahorros de Granada	2	7,4	5	18,5	17	63,0	3	11,1	27
CA y MP de Navarra	3	13,0	6	26,1	13	56,5	1	4,3	23
Caixa d'Estalvis del Penedès	2	10,0	6	30,0	9	45,0	3	15,0	20
Caja de Ahorros de Murcia	9	45,0	1	5,0	6	30,0	4	20,0	20
CA y MP de Extremadura	1	5,3	4	21,1	9	47,4	5	26,3	19
CA y MP Círculo Católico de Obreros de Burgos	2	11,1	7	38,9	8	44,4	1	5,6	18
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	1	5,6	4	22,2	11	61,1	2	11,1	18
CA de Vigo, Ourense e Pontevedra (Caixanova)	5	24,0	2	4,0	8	14,0	2	2,0	17
CA y MP de Segovia	0	0,0	2	13,3	13	86,7	0	0,0	15
CA y MP de Las Baleares (Sa Nostra)	2	14,3	4	28,6	6	42,9	2	14,3	14
MP y Caja General de Ahorros de Badajoz	1	7,1	6	42,9	6	42,9	1	7,1	14
Caixa d'Estalvis Laietana	2	15,4	4	30,8	5	38,5	2	15,4	13
Caixa d'Estalvis de Sabadell	0	0,0	3	25,0	5	41,7	4	33,3	12
Caixa d'Estalvis de Tarragona	0	0,0	3	27,3	8	72,7	0	0,0	11
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	0	0,0	5	55,6	3	33,3	1	11,1	9
Caixa d'Estalvis de Terrassa	0	0,0	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	1	14,3	2	28,6	4	57,1	0	0,0	7
Caja de Ahorros de La Rioja	0	0,0	0	0,0	6	100,0	0	0,0	6
Caixa d'Estalvis de Manresa	0	0,0	2	40,0	3	60,0	0	0,0	5
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	4
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	2	50,0	1	25,0	1	25,0	0	0,0	4
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caixa d'Estalvis de Girona	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
CA y MP de Ontinyent	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollensa	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>372</b>	<b>17,1</b>	<b>532</b>	<b>24,4</b>	<b>1.031</b>	<b>47,3</b>	<b>244</b>	<b>11,2</b>	<b>2.179</b>

FUENTE: Banco de España.

## Cooperativas de crédito

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Cajamar Caja Rural, SCC	3	5,0	25	41,7	29	48,3	3	5,0	60
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	2	5,9	8	23,5	19	55,9	5	14,7	34
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito	11	24,0	3	4,0	5	14,0	1	2,0	20
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	0	0,0	4	23,5	11	64,7	2	11,8	17
Caja Rural de Navarra, SCC	6	42,9	3	21,4	5	35,7	0	0,0	14
Caja Rural de Granada, SCC	2	16,7	5	41,7	4	33,3	1	8,3	12
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	4	66,7	2	33,3	0	0,0	6
Caja Rural Central, SCC	0	0,0	3	60,0	2	40,0	0	0,0	5
Caja Rural de Asturias, SCC	0	0,0	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5
Caja Rural de Toledo, SCC	2	40,0	1	20,0	1	20,0	1	20,0	5
Ipar Kutxa Rural, SCC	1	20,0	1	20,0	3	60,0	0	0,0	5
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	1	33,3	0	0,0	2	66,7	0	0,0	3
Caja de Arquitectos, SCC	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3
Caja Rural de Burgos, SCC	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Caja Rural de Teruel, SCC	1	33,3	2	66,7	0	0,0	0	0,0	3
Caja Rural de Torrent, CCV	0	0,0	2	66,7	0	0,0	1	33,3	3
Cajasiete, Caja Rural, SCC	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Caixa de Credit dels Enginyers, CC Ing. SCC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	2
Caja Rural Castellón-S. Isidro, SCCV	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Betxi, SCCV	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural de Jaén, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Soria, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Zamora, CC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caixa Rural de Balears, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caixa Rural Galega, SCCLG	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Campo, Caja Rural, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Aragón, SCC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Canarias, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural San José de Almassora, SCCV	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>14,0</b>	<b>73</b>	<b>32,9</b>	<b>101</b>	<b>45,5</b>	<b>17</b>	<b>7,7</b>	<b>222</b>

FUENTE: Banco de España.

## Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Citifin, SA, EFC	23	46,9	7	14,3	12	24,5	7	14,3	49
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	14	24,0	14	4,0	8	14,0	1	2,0	37
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	3	13,6	4	18,2	13	59,1	2	9,1	22
Euro Crédito, EFC, SA	8	57,1	3	21,4	3	21,4	0	0,0	14
Finanmadrid, SA, EFC	5	50,0	2	20,0	1	10,0	2	20,0	10
Cofidis Hispania, EFC, SA	3	33,3	2	22,2	3	33,3	1	11,1	9
Celeris Servicios Financieros, SA, EFC	3	42,9	2	28,6	2	28,6	0	0,0	7
Santander Consumer, EFC, SA	4	57,1	0	0,0	3	42,9	0	0,0	7
Cxg Crédito Familiar Corporación Caixa Galicia, EFC, SA	1	16,7	1	16,7	4	66,7	0	0,0	6
Finconsum EFC, SA	2	33,3	1	16,7	3	50,0	0	0,0	6
Accordfin España, EFC, SA	3	60,0	1	20,0	1	20,0	0	0,0	5
Bansalease, SA, EFC	4	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4
Gmac España SA de Financ., EFC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	1	33,3	0	0,0	0	0,0	2	66,7	3
Bansabadell Fincon, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Financiera El Corte Inglés EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Sdad. Conjunta Emisión Gestión Medios de Pago, EFC	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
AIG Finanzas, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
American Express, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Barclays Factoring, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
BBVA Factoring, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Bnp Paribas Lease Group, SA, SE	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Credifimo, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
FGA Capital Spain, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Financiera Carrión, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Montjuic Ef, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Popular de Factoring, SA, EFC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Volkswagen Finance, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>39,5</b>	<b>43</b>	<b>21,5</b>	<b>61</b>	<b>30,5</b>	<b>17</b>	<b>8,5</b>	<b>200</b>

FUENTE: Banco de España.

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Ing Direct NV, SE	26	32,9	18	22,8	33	41,8	2	2,5	79
Mbna Europe Bank Limited, SE	19	37,3	15	29,4	16	31,4	1	2,0	51
Barclays Bank, Plc, SE	8	21,6	11	29,7	16	43,2	2	5,4	37
Banco Sygma Hispania, SE	1	11,1	3	33,3	5	55,6	0	0,0	9
Rci Banque, SA, SE	0	0,0	2	28,6	5	71,4	0	0,0	7
Banque Psa Finance, SE	0	0,0	3	50,0	3	50,0	0	0,0	6
Banco Espirito Santo, SA, SE	0	24,0	2	4,0	3	14,0	0	2,0	5
Banco Mais, SA (Espanha), SE	0	0,0	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5
Fce Bank, Plc, SE	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Abn Amro Bank, NV, SE	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Citibank International, Plc, SE	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Fortis Bank, SA, SE	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Self Trade Bank	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>26,6</b>	<b>60</b>	<b>29,0</b>	<b>86</b>	<b>41,5</b>	<b>6</b>	<b>2,9</b>	<b>207</b>

FUENTE: Banco de España.

## Resto de entidades

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Tasaciones Inmobiliarias, SA (Tinsa)	0	0,0	2	33,3	2	33,3	2	33,3	6
Foreign Exchange Company de España, SA	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0	4
Cambitur Internacional, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2
Eurovaloraciones, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Internacional de Transacciones y Servicios, SA	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Servicios Vascos de Tasaciones	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Sociedad de Tasacion, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Tasaciones Madrid, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Change Center, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Maccorp Exact Change, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Money Exchange, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Trans Fast Financial Services, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Alia Tasaciones, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Arco Valoraciones, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Compañía Hispania de Tasaciones y Valoraciones, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Ibertasa, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Sociedad Integral de Valoraciones Automatizadas, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Tasaciones de Bienes Mediterráneo, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Tasaciones Hipotecarias, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Tasaciones y Valoraciones de Galicia, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Valencia Terra Vt Sociedad de Tasaciones Inmobiliarias	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Valoraciones Mediterráneo, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Valoraciones y Tasaciones Hipotecarias, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>7,7</b>	<b>6</b>	<b>15,4</b>	<b>21</b>	<b>53,8</b>	<b>9</b>	<b>23,1</b>	<b>39</b>

FUENTE: Banco de España.



#### 4 SECTOR EXTERIOR



## ÍNDICE

4.1 FIN-NET, RESOLUCIÓN  
EXTRAJUDICIAL  
DE CONFLICTOS ENTRE  
CONSUMIDORES  
Y PROVEEDORES  
FINANCIEROS **63**

4.2 ACTUACIONES  
DEL SERVICIO DE  
RECLAMACIONES **63**

4.3 SEMINARIOS,  
JORNADAS Y  
COLABORACIÓN CON  
OTROS ORGANISMOS **63**



## 4 Sector exterior

### **4.1 FIN-NET, resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y proveedores financieros**

España es miembro fundador de FIN-NET, red para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros, dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). A estos efectos, los servicios financieros se entienden en un amplio concepto: servicios bancarios, seguros y servicios de inversión.

A 31 de diciembre de 2009, la red FIN-NET estaba integrada por 46 miembros pertenecientes a 21 Estados miembros del EEE (los Estados miembros de la Unión Europea más Noruega, Islandia y Liechtenstein). El cuadro 4.1 enumera los organismos de resolución de conflictos financieros miembros de FIN-NET a 31 de diciembre de 2009.

### **4.2 Actuaciones del Servicio de Reclamaciones**

Como ya se apuntó en Memorias anteriores, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha venido participando activamente en las actuaciones llevadas a cabo en el marco de FIN-NET, asistiendo a las dos reuniones plenarias anuales que se celebran, una de ellas en Bruselas y la otra en Praga, en las que han recibido una especial atención, un año más, las implicaciones de la crisis en el ámbito de las reclamaciones por servicios financieros, y los problemas de implantación de diversas normas comunitarias, como la Directiva de Servicios de Pagos.

Con ello, en definitiva, se pretende que el intercambio de experiencias entre los miembros de FIN-NET en la resolución de conflictos financieros pueda servir de utilidad para todos, así como de herramienta para que los reguladores, nacionales y comunitarios, conozcan los problemas y deficiencias que pueden presentarse en la ordenación de estos aspectos en los distintos países y puedan llegar así a una homogeneización del tratamiento de los conflictos.

Otro reto importante de FIN-NET ha sido estrechar la colaboración con los Centros Europeos del Consumidor (European Consumer Centres Network, EEC-Net), oficinas de atención al consumidor, situados en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, que ofrecen información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. Su actuación se extiende a cualquier área de consumo y no son organismos que se pronuncien sobre los conflictos, sino que asesoran e informan al consumidor sobre el modo de llevar a cabo sus reclamaciones, pudiendo ser el propio Centro del Consumidor Europeo quien traslade la reclamación o consulta al organismo competente para su resolución (véase recuadro 4.2).

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones ha mantenido durante el año 2009 su estrecha colaboración con el Centro Europeo del Consumidor en España, consistente en tramitar las reclamaciones y consultas que dirigen al Servicio de Reclamaciones (que, en su caso, se trasladan al organismo competente miembro de FIN-NET), y en proporcionar la información y el asesoramiento preciso sobre la regulación aplicable en cuestiones financieras.

### **4.3 Seminarios, jornadas y colaboración con otros organismos**

Durante el año 2009 el Servicio de Reclamaciones del Banco de España organizó y participó en diversos seminarios y jornadas, tanto a nivel nacional como internacional, en los que se analizaron determinadas cuestiones de actualidad en relación con la operativa bancaria; en concreto, participó en la Convención Anual de los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorro. En este seminario se revisaron los criterios de resolución de reclamaciones y quejas utilizados por los Servicios de Atención al Cliente de las cajas de ahorros y por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. También se ha colaborado con la Unidad de Coope-

### ¿Que es FIN-NET?

FIN-NET surge siguiendo la Recomendación de la Comisión Europea 98/257/CE, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y pretende facilitar el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de litigios financieros transfronterizos dentro del EEE.

### ¿Cómo funciona FIN-NET?

FIN-NET permite ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial de litigio financiero en el país de origen del consumidor (sistema más cercano) aún en el caso de que la denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera.

Este mecanismo permite averiguar cuál es el sistema de denuncia competente para la resolución del conflicto y ofrece la información necesaria sobre el sistema y el procedimiento que aplica el organismo al que corresponde resolver, en el país donde se produjo la incidencia.

Una vez que el consumidor financiero entra en contacto con el sistema de resolución de su país, la reclamación puede llevarse a cabo de dos maneras:

- El organismo del país de origen admite la reclamación y la traslada al organismo competente en el país donde se produjo la incidencia o del proveedor del servicio financiero.
- En determinadas circunstancias, puede ser mejor que el consumidor financiero entre directamente en contacto con el sistema pertinente. Así lo aconsejará el organismo miembro de FIN-NET del país de origen del consumidor, proporcionando la información necesaria sobre los trámites o requisitos precisos.

### ¿Cómo se crea FIN-NET?

Esta red se crea mediante la adhesión a un memorando que es una declaración de intenciones de cooperación.

Las disposiciones del memorando no son jurídicamente vinculantes para las partes y por ello no crean derechos ni obligaciones legales para las mismas o para terceros.

Este memorando establece unos modelos básicos de cooperación, si bien permite que los miembros establezcan cualquier otro sistema que permita llevar a cabo los objetivos de la red.

### ¿Quiénes son los miembros de FIN-NET?

En la mayor parte de los Estados miembros del EEE existen procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre todos los servicios financieros. En el sistema español, actualmente están inscritos el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Oficina de Atención al Inversor de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía y Hacienda.

En algunos casos, el órgano de resolución es creado por una disposición normativa y, en otros, el órgano se crea de manera voluntaria. Del mismo modo, la sujeción al organismo de resolución puede ser obligatoria o voluntaria, al igual que la adhesión de los proveedores financieros (bancos, compañías de seguros, otras entidades financieras...).

Las decisiones que estos sistemas de resolución alcancen pueden ser vinculantes o no, pueden cubrir reclamaciones sobre todos los productos que ofrezcan o solamente sobre algunos. En todo caso, para ser miembro de FIN-NET estos organismos deben cumplir los

principios de la recomendación de la Comisión Europea antes citada, que son los siguientes:

- 1 *Principio de independencia:* La independencia del órgano responsable de la toma de la decisión estará asegurada, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.
- 2 *Principio de 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.
- 3 *Principio de 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 *Principio de eficacia:* La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:
  - El acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal.
  - La gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados.
  - La fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión.
  - La atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.
- 5 *Principio de legalidad:* La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano.
- 6 *Principio de libertad:* La decisión del órgano solo podrá ser obligatoria para las partes cuando estas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente.
- 7 *Principio de representación:* El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.

### ¿Cuáles son los objetivos de FIN-NET?

- Ofrecer al consumidor financiero acceso fácil y con conocimiento de causa a procedimientos de resolución extrajudicial en caso de conflictos transfronterizos dentro del EEE.
- Garantizar un eficaz intercambio de información entre los sistemas europeos, de modo que las denuncias transfronterizas que se presenten sean tramitadas con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad.
- Garantizar que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los distintos países del EEE se apliquen según un conjunto de garantías mínimas comunes.

PAÍS	ÓRGANOS DE RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS FINANCIEROS
ALEMANIA	Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank
	Ombudsmann der privaten Banken
	Deutscher Sparkassen- und Giroverband
	Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle
	Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe
	Ombudsmann der öffentlichen Banken Deutschlands
	Schlichtungsstelle der LBS
	Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung Versicherungsombudsman e.V.
AUSTRIA	Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft
BÉLGICA	Ombudsman des assurances/Ombudsman van de verzekeringen
	Service de Médiation Banques – Crédit – Placements/Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen
DINAMARCA	Pengeinstitutankenævnet
	Realkreditankenævnet
	Ankenævnet for Forsikring
	Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber
	Ankenævnet for Investeringsforeninger
ESPAÑA	Servicio de Reclamaciones del Banco de España
	Oficina de Atención al Inversor de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores
	Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones
FINLANDIA	Arvopaperilautakunta
	Kuluttajariitalautakunta
	Vakuutuslautakunta
FRANCIA	Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)
	Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurances (FFSA)
	Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières (ASF)
GRECIA	Hellenic Ombudsman for Banking – Investment Services (H.O.B.I.S.)
	Directorate of Insurance Enterprises and Actuaries of the Ministry of Development
HOLANDA	Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
HUNGRÍA	Budapesti Békélteto Testület
IRLANDA	Financial Services Ombudsman's Bureau/Biúro an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais
ITALIA	Ombudsman Bancario – Giuri bancario
	Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni Private e di Interesse Collettivo (ISVAP)
LIECHTENSTEIN	Bankenombudsmann
	Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten bei der Ausführung von Überweisungen
LITUANIA	Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
LUXEMBURGO	Médiateur en Assurances
	Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
MALTA	Manager "Ghall"-tal-Ilmenti Konsumatur, Awtorità għas-Servizzi finanzjarji ta 'Malta
NORUEGA	Bankklagenemnda
	Forsikringsklagekontoret (FFK)
POLONIA	Bankowy Arbitraz Konsumentcki
	Rzecznik Ubezpieczonych
	Sad Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego
PORTUGAL	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
	CMVM – Comissão do Mercado dos Valores Mobiliários
REINO UNIDO	Financial Ombudsman Service
REPÚBLICA CHECA	Finanční arbitr České Republiky
SUECIA	Allmänna reklamationsnämnden

FUENTE: Banco de España.

a. Actualizado a septiembre de 2010.

El Centro Europeo del Consumidor en España está radicado en Madrid y tiene personal destacado en Cataluña (en la Agencia Catalana del Consumo), así como en el País Vasco (en la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial), para colaborar en la tramitación de los casos.

Forma parte de la Red Europea, ECC-Net, de Centros Europeos del Consumidor, organismos y entidades similares en su funcionamiento, competencias y objetivos, situados en cada uno de los Estados miembros de la Unión Europea y creados a instancia de la Comisión Europea.

El Centro Europeo del Consumidor en España puede ayudar:

- A los ciudadanos de cualquier Estado miembro de la Unión Europea que adquieren un bien o contratan un servicio en cualquier parte del territorio español.
- A los ciudadanos españoles que adquieren un bien o contratan un servicio en un Estado miembro que no sea España.

Más información: <http://cec.consumo-inc.es>.

ración Técnica y Relaciones Internacionales del Banco de España, atendiendo visitas de representantes del Banco Central marroquí y de la superintendente de Ecuador.

Finalmente, se ha colaborado activamente en la definición y puesta en marcha del Plan de Educación Financiera anunciado en mayo de 2008, elaborado en el marco de un convenio de colaboración entre el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En ejecución de este Plan se han impartido diversas charlas en el territorio español, dirigidas a personas mayores y a técnicos de consumo o representantes de asociaciones de consumidores y usuarios de las distintas Comunidades Autónomas que han interesado la participación de los supervisores financieros. También se han elaborado materiales para la formación de técnicos de consumo, en cursos que se impartirán a lo largo del año 2010.

## 5 CRITERIOS GENERALES



## ÍNDICE

### 5.1 INFORMACIÓN 71

#### 5.1.1 Claridad y transparencia con el cliente 71

- a) Con anterioridad a la contratación y en el momento de formalizar la misma 71
  - Redacción de los contratos 72
  - Rectificación de errores en escrituras públicas 73
  - Entrega del documento contractual 74
- b) Durante la vida del contrato. Información remitida al reclamante. Extractos periódicos 75
  - Prueba del envío 75
  - Modificación de los contratos 76
- c) A posteriori. Información concreta sobre posiciones o para comprobar el saldo deudor pendiente 78

#### 5.1.2 Resolución unilateral de contratos de duración indefinida 78

### 5.2 ACREDITACIÓN DOCUMENTAL DE ÓRDENES Y OPERACIONES 78

### 5.3 COMISIONES Y GASTOS 80

#### 5.3.1 En general 80

#### 5.3.2 Criterios reiterados 80

- Gastos de correo 80
- Comisión de reclamaciones de posiciones deudoras 81
- Comisión por exceso de límite 82

### 5.4 APUNTES EN CUENTA 82

#### 5.4.1 Disposición de fondos 83

#### 5.4.2 Disponibilidad de los fondos (de conformidad con lo previsto en la Ley 16/2009) 83

- En general 83
- En particular 83

### 5.5 RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS 84

- Errores 84
- Falta de presentación de alegaciones 84



## 5 Criterios generales

### 5.1 Información

#### 5.1.1 CLARIDAD Y TRANSPARENCIA CON EL CLIENTE

El Servicio de Reclamaciones debe velar por que la gestión de los negocios financieros que formalicen las entidades, que, no olvidemos, se rigen por el principio de libertad de contratación, sea responsable, diligente y respetuosa con los intereses de su clientela. Por ello, se exige que la transparencia sea uno de los principios inspiradores de su actuación, no solo para que los clientes sepan en todo momento el estado de sus posiciones y la razón de los movimientos de su cuenta, tanto abonos como adeudos, sino también para que se garantice su conocimiento y comprensión de los términos contratados.

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones ha venido entendiendo que esta obligación de información, claridad y transparencia se debe manifestar en distintos momentos de la relación entidad-cliente:

- a. Con anterioridad a la contratación y en el momento de formalizar la misma

La información precontractual es esencial para que el cliente pueda seleccionar la entidad con la que se unirá financieramente durante el tiempo que dure el contrato, ya que, frente al derecho de la entidad a autorizar o no las operaciones solicitadas por sus clientes (y en las condiciones que considere oportunas), el cliente tiene derecho a comparar las ofertas que le presentan las entidades que operan en el mercado, de modo que esta elección mutua vaya precedida de un período de reflexión y aceptación por ambas partes. De ahí que el Servicio de Reclamaciones siempre haya considerado esencial que las entidades garanticen a sus clientes que reciben la adecuada información con una antelación razonable a la formalización de los contratos, criterio de buena práctica bancaria al que la reciente Orden EHA/1608/2010, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, ha dado rango normativo para este tipo de servicios, al exigir a las entidades que faciliten, en papel u otro soporte duradero, la información y condiciones que deben figurar en los contratos, con suficiente antelación a la fecha en que el usuario vaya a quedar vinculado por los mismos, y en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible.

En consecuencia, las entidades deben facilitar antes de la fecha de contratación los derechos y obligaciones que asumirían las partes en esa fecha, siendo, no obstante, responsabilidad de los clientes su lectura detallada antes de la firma, de modo que puedan solicitar de la entidad, en su caso, todas aquellas aclaraciones que consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados.

Ahora bien, a pesar de que en la Exposición de Motivos de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, se indica que «los *productos y servicios ofrecidos* por las entidades de crédito en sus relaciones con los consumidores y usuarios se regulan específicamente por las normas de ordenación y disciplina supervisadas por el Banco de España», lo cierto es que, en general, la finalidad de tales normas de ordenación y disciplina no es precisamente la regulación del contenido de los productos y servicios bancarios, sino más bien delimitar las obligaciones de comunicación de ciertos aspectos o vicisitudes que se producen en el marco de la relación contractual entre las entidades crediticias y sus clientes (modificación de tipos de interés o comisiones, extractos de cuenta corriente, documentos de liquidación de operaciones, etc.). Así pues, los productos y servicios bancarios están sujetos, en definitiva, a la libertad de contratación, y se rigen por lo pactado entre las partes y lo previsto en las normas jurídico-privadas contenidas en los Códigos Civil y de Comercio, así como en algunas leyes especia-

les, sin que exista en nuestro Derecho algo parecido a lo que sucede en otros ordenamientos jurídicos, en que los contratos bancarios tienen una regulación específica en un texto legal (como es el caso, por ejemplo, de los artículos 1834 y siguientes del Código Civil italiano o el Código monetario y financiero francés).

No obstante lo anterior, el régimen de transparencia previsto para los *servicios de pago* recogido en la Orden EHA/1608/2011 antes citada<sup>1</sup> —calificada por la Ley 16/2009 de Servicios de Pago como norma de ordenación y disciplina— sí que contempla el contenido informativo (art.12) que han de tener los contratos que amparan estos servicios y que será de obligatoria aplicación cuando el usuario del servicio sea consumidor (art.1.2), o cuando no siéndolo no se haya pactado otro régimen. Conviene aclarar en este punto, y en los demás a los que sea aplicable en este capítulo, que este régimen de transparencia es únicamente exigible a los servicios de pago que se presten en el Estado español, que, en lo que nos interesa, abarca básicamente los ingresos y retiradas de *efectivo*, las *transferencias*, los *adeudos directos* (recibos), incluso los no recurrentes, y las operaciones de pago directo efectuadas mediante *tarjeta*, pudiendo realizarse en los tres últimos supuestos tanto desde una cuenta de pago (*depósito a la vista*<sup>2</sup>) como desde una *línea de crédito*. Igualmente, debe indicarse que los respectivos contratos deberán adaptarse a lo previsto en la citada Orden antes del 5 de diciembre de 2010, o del 5 de junio de 2011 para los contratos de tarjeta de crédito o débito, sin perjuicio de que desde el 4 de julio sean aplicables las condiciones de esta Orden que resulten más favorables para el cliente, si este fuera persona física (con independencia de su condición de consumidor)

En cualquier caso, resulta esencial para este Servicio de Reclamaciones, a la hora de resolver las reclamaciones que se le presentan, conocer los términos contractuales acordados por las partes, más aún teniendo en cuenta que únicamente puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que cuentan con la debida acreditación documental, no pudiendo tener en consideración las manifestaciones y acuerdos verbales que no sean admitidos por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

Redacción de los contratos

Si la base de opinión del Servicio de Reclamaciones se encuentra en la documentación aportada por las partes a sus respectivos expedientes de reclamación, entre la que se encuentran los contratos suscritos por las entidades con sus clientes, las buenas prácticas bancarias exigen que la redacción de las cláusulas contenidas en aquellos sea clara y transparente, legible y comprensible para sus clientes, huyendo de cualquier tipo de estipulación confusa o susceptible de admitir interpretaciones opuestas, de modo que sus textos sean de aplicación directa e indubitada y regulen todas las posibles vicisitudes que puedan plantearse a lo largo de cada relación. Recordemos que la reciente Orden de transparencia de los servicios de pagos, antes citada, exige expresamente que la información y las condiciones recogidas en los contratos deberán estar redactadas en términos fácilmente comprensibles y de manera clara y legible.

De no ser así, cuando las partes discrepan con el alcance de los acuerdos alcanzados, las buenas prácticas exigirían que, llegado el caso, las entidades trataran de alcanzar un acuerdo con sus clientes que resultara favorable para ambas partes y permitiera llevar a buen término la relación contractual, ya que, al margen de que la interpretación definitiva de los contratos, así como la determinación de las consecuencias que de la misma pudieran derivarse, que

---

1. Que deroga expresamente todas las disposiciones que, contenidas en la Orden de 12 de diciembre de 1989, hasta esa fecha regulaban los tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito. 2. Únicamente se consideran cuentas de pago las *cuentas a la vista*, y no las cuentas a plazo, pues, al no tener restricción de movimiento de fondos, solo ellas pueden servir de soporte para operaciones de pago.

correspondería realizar, en exclusividad, a los tribunales de Justicia, el Servicio de Reclamaciones considera que no sería acorde con dichas buenas prácticas que las entidades hicieran la interpretación unilateral que les resultase más favorable, en detrimento de los intereses de sus clientes.

Estos principios también encuentran su reflejo en la redacción del artículo 1288 de nuestro Código Civil, que establece que «la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad».

El Servicio de Reclamaciones entiende que en el ámbito de la actividad bancaria, como en el resto de las actividades humanas, se pueden cometer errores aislados, sin que deban calificarse como una mala práctica bancaria, siempre y cuando se tomen las medidas oportunas para solventar, a la mayor brevedad, los inconvenientes que tal actuación incorrecta hubiera podido ocasionar.

Si estos errores se materializan en las escrituras con las que se elevan a públicos los acuerdos alcanzados por las entidades con sus clientes, debe procurarse su rectificación a la mayor brevedad, para lo que se precisará, con carácter general, el consentimiento de todos los otorgantes del documento que se subsana. Ahora bien, esta regla se suaviza en el caso de que la modificación perjudique a una sola de las partes, pues entonces —según indica la Dirección General de los Registros y del Notariado— bastará con la firma de la persona afectada, sin necesidad de que concurren las demás<sup>3</sup>.

Por otra parte, el artículo 153 del Reglamento Notarial faculta al notario a rectificar por propia iniciativa —sin intervención de los otorgantes— los errores materiales, las omisiones y los defectos de forma padecidos en los documentos notariales entre vivos, si se dan los presupuestos necesarios:

«Para realizar la subsanación se atenderá al contexto del documento autorizado y a los inmediatamente anteriores y siguientes, a las escrituras y otros documentos públicos que se tuvieron en cuenta para la autorización y a los que prueben fehacientemente hechos o actos consignados en el documento defectuoso. El notario autorizante podrá tener en cuenta, además, los juicios por él formulados y los hechos por él percibidos en el acto de otorgamiento».

En consecuencia, se autoriza la subsanación notarial en ausencia de las partes, si consta el error de forma manifiesta o patente o, en su defecto, se demuestra fehacientemente dicho error material u omisión, sin descartar su corrección por resultar discordante con los hechos percibidos por el propio notario. Ahora bien, hay que tener presente que la rectificación del error se ha de mover dentro de las coordenadas expresadas, pues de otra manera sería ineficaz. Y es que no hay que olvidar que esta opción se ofrece al notario como un remedio excepcional, de interpretación restrictiva, sin que, por lo tanto, pueda amparar valoraciones ni modificación alguna de los intereses en juego.

De acuerdo con este criterio, se considera una mala práctica que las entidades, una vez conozcan el error cometido, ni siquiera insten su posible corrección ante el notario, estando claro que, de ser rechazado por este, de acuerdo con la normativa notarial, únicamente cabría la corrección consensuada entre las partes.

---

3. Por ejemplo, un error en el tipo de interés o en una comisión, si finalmente es a la baja, no necesitará la asistencia del prestatario.

La entrega al cliente del contrato que suscribe con la entidad no es solo una obligación legal en ciertos supuestos<sup>4</sup>, impuesta a esta en la normativa de transparencia actualmente vigente<sup>5</sup>, sino que resulta nuevamente exigible por la necesaria claridad, transparencia y justo equilibrio entre las prestaciones de las partes, que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes. En cualquier caso, su entrega será obligatoria siempre que lo solicite el cliente, si bien cuando el titular de un contrato marco de servicios de pago solicite en esos casos una copia en papel u otro soporte duradero, y esta no hubiera sido la forma de comunicación acordada, las entidades podrán adeudar al cliente los correspondientes gastos de envío si así se hubiera pactado<sup>6</sup>.

Si se realiza el contrato por medios electrónicos, la entrega puede hacerse, a elección del cliente, bien mediante un soporte electrónico duradero, que permita su lectura, impresión y conservación, o bien mediante la entrega al cliente de una justificación escrita de la contratación efectuada, en la que consten todos los extremos del contrato. En cualquier caso, si no se pudiera facilitar la información previamente, deberá darse inmediatamente después de la celebración del contrato.

Por otra parte, la entidad está obligada a conservar copia firmada por el cliente del contrato, excepto en el caso de depósitos instrumentados en libretas de ahorro cuando estas constituyan el documento contractual. No obstante, y al hilo de lo que se expone en el siguiente punto acerca de la necesaria conservación de los documentos por parte de las entidades, debemos añadir que las entidades están sujetas a conservarlo no solo durante el tiempo previsto por la normativa mercantil (seis años, según el artículo 30 del Código de Comercio), sino durante el plazo de prescripción de las acciones civiles.

Consecuencia de lo hasta aquí dicho es que, cuando los reclamantes denuncien no haber sido informados de las condiciones que se aplican en sus contratos, son las entidades las que deben acreditar que sus clientes conocían y/o aceptaron las mismas (tipo de interés, comisiones, posibilidad de descubierto...). Y, en este sentido, la misma Ley 16/2009 citada ut supra hace recaer expresamente en la entidad la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información que le son legalmente exigidos. En caso contrario, además, el Servicio carecería de soporte para apreciar la bondad de las relaciones iniciadas o de las operaciones controvertidas, lo que denotaría, a la luz de las buenas prácticas bancarias, bien que los respectivos contratos no se formalizaron, bien escasez de diligencia en la custodia de documentos justificativos de las relaciones jurídicas mantenidas con sus clientes, o bien ausencia de colaboración con este Servicio.

Además, la necesaria acreditación debe facilitarse tan pronto como la soliciten sus clientes, pues no se considera una buena práctica bancaria demorar la respuesta hasta que se plantee reclamación ante este Servicio. Es más, en esos casos, la actuación de la entidad debería interpretarse como un ejemplo de desinterés hacia sus clientes, que contradice los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones entre las partes.

Al margen de lo anterior, y hasta la fecha, las entidades siempre deberán entregar un ejemplar de las tarifas de comisiones aplicables a la operación concertada.

---

4. Los más habituales: en la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro; en la emisión, modificación de condiciones de emisión y renovación de tarjetas; en depósitos a plazo y préstamos o créditos, incluidos los instrumentados en tarjeta, cuando su importe sea inferior a 60.000 euros, y en operaciones de arrendamiento financiero. También será obligatoria su entrega si se acuerda contractualmente la posibilidad de que el cliente acceda a contratar o utilizar los servicios de la entidad mediante sistemas telefónicos o electrónicos. 5. Norma 6.ª de la CBE n.º 8/1990 y artículo 11 de la Orden EHA/1608/2010. 6. Artículo 13 de la Orden EHA/1608/2010.

b. Durante la vida del contrato. Información remitida al reclamante. Extractos periódicos

El Servicio de Reclamaciones, haciendo suya la línea jurisprudencial marcada en diferentes Sentencias<sup>7</sup>, ha venido considerando que la remisión de extractos tiene gran relevancia en el uso bancario, por cuanto en ellos se solicita la conformidad del cliente con la información remitida y se prevé su silencio como prestación tácita de conformidad una vez transcurrido determinado plazo, pues tal abstención o silencio pueden ser considerados como expresión de consentimiento en aras de la buen fe.

En este sentido, la normativa de transparencia obliga a las entidades a facilitar a sus clientes la información justificativa de las operaciones singulares que ejecuten por orden suya o en su beneficio, así como a rendir cuentas a sus clientes diligentemente por cualquier tipo de gestión que encarguen, por su mediación, a un profesional independiente, entregándoles la documentación generada.

No obstante, cuando estas operaciones sean de pago y queden amparadas en un contrato marco, las entidades podrán sustituir esta información individualizada por una remisión gratuita y periódica de extractos, si bien el envío deberá realizarse al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita almacenar la información y reproducirla sin cambios y siempre que se recojan cuantos extremos se indican en la citada normativa<sup>8</sup>, de modo que los clientes puedan comprobar la exactitud o realidad de sus operaciones.

Para el resto de contratos, operaciones o servicios, las entidades deben facilitar, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas y pasivas, un documento en el que se expresen con total claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de sus conceptos, así como de los gastos suplidos y cuantos antecedentes sean necesarios para que el cliente pueda verificar la liquidación efectuada<sup>9</sup>. No obstante, si la operación diera lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá ser sustituida por la inclusión en el contrato de una tabla de todos los pagos o amortizaciones, que será sustituida cuando se modifique cualquiera de los datos, y todo ello sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago.

A la vista de lo expuesto, se consideran malas prácticas bancarias, entre otras:

- suspender unilateralmente, sin el conocimiento ni autorización de los clientes, el envío periódico de extractos de sus cuentas;
- impedir la modificación del régimen de comunicaciones previsto a priori en el documento contractual suscrito, si se estipula igualmente en el mismo esa facultad, y
- realizar un cambio de domicilio de la correspondencia sin conocimiento ni consentimiento de su destinatario.

Prueba del envío

De acuerdo con la línea jurisprudencial citada ut supra, «la mecanización bancaria hace que pueda presumirse genéricamente el cumplimiento de dicho acuerdo (envío de extractos) y, aunque el envío es indemostrable al hacerse por medios que no permiten tener constancia de

7. Como las de la Audiencia Provincial de Córdoba (Sección 2.ª) de 10 de mayo de 1999, 23 de octubre de 1991, 3 de diciembre de 1994, 26 de junio de 1995 y 15 de diciembre de 1998. 8. Artículos 15.2 y 16.2 de la Orden EHA/1608/2010. 9. Anejo VI de la CBE n.º 8/1990.

la recepción, solo en caso de negarse este y poder apreciarse un motivo razonable (varios titulares de la cuenta, separación matrimonial) debe atenderse la negativa».

En consecuencia, si bien es cierto que el sistema ideal de remisión de extractos sería el correo certificado, u otro sistema que permitiera dejar constancia fehaciente de la recepción de los mismos, el evidente alto coste que ello generaría, frente a los beneficios que se derivarían de dicha actuación, hace que este Servicio de Reclamaciones venga considerando que los conductos fehacientes no son necesarios.

En todo caso, es relevante el hecho de que cada vez es utilizado con más frecuencia el canal telemático para la consulta de movimientos de las cuentas bancarias por parte de sus titulares, canal que promueve la propia normativa de transparencia cuando señala que «la remisión de los documentos de liquidación de operaciones [...] podrá realizarse mediante su envío en soporte electrónico duradero cuando el cliente así lo solicite o cuando este haya sido el procedimiento utilizado en la contratación y así esté previsto en el documento contractual»<sup>10</sup>.

En cualquier caso, otra posibilidad que resulta acorde con los usos bancarios es que la documentación se ponga a disposición del cliente en la propia oficina bancaria, a donde este podría acudir a recogerla.

Modificación de los contratos

*En general*, salvo en los contratos de duración indefinida, la posibilidad de modificar las condiciones pactadas debe estar recogida en el contrato, en el que igualmente podrá acordarse una comisión que se podrá adeudar al cliente por este motivo si fuera este quien solicitara la modificación.

Si la instara la entidad e implicara un beneficio para el cliente, la modificación contractual podrá ser aplicada inmediatamente, debiendo informar sobre la misma, en cualquier caso, en la primera comunicación que se le dirija. En el resto de los casos —cuando no implicara un beneficio—, deberá seguirse el procedimiento previsto en el contrato, que contemplará, además de los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación<sup>11</sup>, el que se comunique a la clientela la modificación realizada con antelación razonable a su aplicación.

En los contratos de duración indefinida, la modificación también podrá ser realizada mediante su publicación en el tablón de anuncios de sus oficinas durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarse hasta transcurrido ese plazo. No obstante, cuando en este tipo de contratos la percepción de comisiones y/o gastos suponga una situación nueva para el cliente, deberán notificarse con antelación suficiente a los interesados, de forma individualizada, las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que se respete su derecho indiscutible a conocer y tener, cuando menos, la oportunidad de decidir de antemano sobre el coste de las comisiones y gastos que le van a ser repercutidos por la entidad, para obrar en consecuencia<sup>12</sup>.

---

**10.** Norma 7.<sup>a</sup> de la CBE 8/90. **11.** Número 7.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989 y Norma 6.<sup>a</sup> de la CBE 8/1990. **12.** En este sentido, y de acuerdo con el principio jurídico de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente», el artículo 85.3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias señala que «igualmente podrán *modificarse unilateralmente* las condiciones de un contrato de servicios financieros de duración indeterminada por los motivos válidos expresados en él, siempre que el empresario esté obligado a *informar* al consumidor y usuario con *antelación razonable* y este tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el empresario informe de ello inmediatamente a los demás contratantes».

En línea con lo expuesto, se considera:

- Una infracción de la normativa de transparencia que se apliquen:
  - comisiones que, sin haberse modificado, excedan de lo previsto en el contrato y/o en la tarifa de comisiones,
  - comisiones tarifadas a las que el contrato se remita de manera general.
- Una mala práctica bancaria, entre otras:
  - no informar previamente a la clientela de la pérdida de gratuidad de un servicio,
  - adeudar comisiones no pactadas por servicios nuevos, sin acreditar que se hubiera preavisado de forma individualizada y fehaciente a los clientes de su coste, ni con la antelación razonable para que estos puedan ejercer la opción de aceptar o no las nuevas condiciones. Al respecto de este preaviso necesario, el Servicio de Reclamaciones considera que, si la entidad interpreta que el silencio de los clientes es una respuesta afirmativa a las nuevas condiciones aplicables a la cuenta por el mero hecho de su existencia, debe emplear en su comunicación un medio de envío que le permita acreditar la recepción de la comunicación por parte del cliente, de modo que pueda entenderse que el cliente, al no contestar, renuncia a las condiciones que hasta la fecha se le venían aplicando. Por el contrario, si las nuevas condiciones se informan vía correo ordinario, el único medio para asegurarse su recepción es exigir al cliente una respuesta expresamente afirmativa al cambio propuesto.
- Que, cuando las comisiones se liquiden por períodos vencidos, y con independencia de la duración del contrato, la modificación de condiciones se aplique con carácter retroactivo, es decir, que afecte a las comisiones devengadas pendientes de liquidación.

Si afectara a los tipos de interés aplicables<sup>13</sup>, podrá sustituirse, si así lo prevé el contrato, por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión. No sería precisa la citada comunicación si se tratara de tipos de referencia oficiales que afectarían a préstamos hipotecarios sujetos a la Orden de 5 de mayo de 1994<sup>14</sup>.

Al margen de lo anterior, la Ley 16/2009, de Servicios de pago, requiere que la modificación de los contratos que estos amparen sea informada de manera individualizada a cada usuario, en papel u otro soporte duradero y con una antelación no inferior a dos meses<sup>15</sup> respecto de la fecha de su entrada en vigor —salvo que resulten más favorables al usuario y se puedan aplicar de manera inmediata—.

No obstante, si las modificaciones afectarían a tipos de interés o de cambio y se basaran en los de referencia acordados, su aplicación puede ser inmediata y sin previo aviso si así se

---

<sup>13</sup>. En la comunicación deberá incluirse también información sobre el procedimiento para reclamar si se discrepa con el cálculo efectuado. <sup>14</sup>. La Ley 41/2007 habilita al ministro de Economía y Hacienda para que pueda regular las cuestiones referidas a la transparencia de las condiciones financieras de los créditos o préstamos hipotecarios. <sup>15</sup>. Desde el punto de vista de la Comisión Europea, a estos efectos *un anuncio en prensa que no se hubiera enviado al usuario no se considera suficiente para acreditar la comunicación individualizada que se requiere*. Véase más información en [http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/docs/framework/transposition/faq\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/transposition/faq_en.pdf), p. 208.

hubiera pactado en el contrato. En caso contrario, deberá informarse al usuario lo antes posible, a menos que se hubiera estipulado una frecuencia específica o un procedimiento de comunicación o puesta a disposición de la información. En cualquier caso, se aplicarán y calcularán de forma neutra y que no resulte discriminatoria con respecto a los usuarios<sup>16</sup>.

c. A posteriori. Información concreta sobre posiciones o para comprobar el saldo deudor pendiente

Si, durante la relación contractual le surgen al cliente dudas razonables acerca de los registros anotados en sus cuentas o sobre el saldo que figura en las mismas, no puede considerarse suficiente la indicación de la ausencia de errores en la aplicación de comisiones o de tipos de interés, o la remisión del extracto general ya enviado, sino que, dado que resulta evidente que a la entidad le debería resultar sencillo acreditar el saldo o apunte cuestionado, debería facilitar la información precisa (i. e., un detalle completo de la liquidación practicada en una cuenta de tarjeta de crédito, con indicación desglosada de la cantidad financiada, los intereses acumulados y las comisiones devengadas por los distintos conceptos), donde los clientes puedan verificar la bondad de los importes consignados.

5.1.2 RESOLUCIÓN UNILATERAL DE CONTRATOS DE DURACIÓN INDEFINIDA

*En general*, y teniendo en cuenta el principio jurídico de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente», el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que constituye una facultad discrecional de las entidades de crédito proceder a dicha cancelación, siendo preciso en estos casos la comunicación a su cliente con la necesaria antelación. No obstante, al incardinarse esta decisión en lo que se viene a denominar «política comercial» de las entidades, su fiscalización excede de las competencias atribuidas a este Servicio de Reclamaciones por su normativa reguladora.

Por su parte, la Ley 16/2009, de Servicios de pago, contempla que las entidades únicamente pueden instar las cancelaciones de los contratos que amparan esos servicios, si estos fueran de duración indefinida, y esta posibilidad se hubiera acordado en los mismos, debiendo, no obstante, avisar al usuario con una antelación mínima de dos meses<sup>17</sup>.

Por el contrario, el usuario podrá resolver el contrato en cualquier momento, salvo que se hubiera pactado un preaviso —que nunca podrá exceder del mes—, debiendo asumir en todo caso los gastos derivados de la resolución, que tendrán que ser apropiados y acordes con los costes. Sin embargo, la resolución será gratuita si el contrato fuera de duración indefinida o por un plazo superior a doce meses y se hubiera resuelto transcurridos estos. En cualquier caso, de cobrarse periódicamente gastos por los servicios de pagos<sup>18</sup>, el usuario, al rescindir el contrato, solo abonará la parte proporcional devengada, y, si se hubieran pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional.

**5.2 Acreditación documental de órdenes y operaciones**

Este Servicio entiende que, en la práctica bancaria, puede ocurrir que inicialmente se den instrucciones operativas o se alcancen acuerdos 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 primitiva 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.

<sup>16</sup>. La Comisión Europea no pretende interferir, a través de la Directiva, en la política de precios de las entidades, si bien entiende que los que se apliquen debieran ser objetivos, justificables y neutros. En este sentido, la neutralidad puede garantizarse al tomar como referencia un tipo de cambio publicado oficialmente, si bien, en caso de tener que añadirse un margen, este deberá acordarse en el contrato. Véanse, a estos efectos, las páginas 53 y 225 del enlace citado en la nota n.º 15. <sup>17</sup>. Y cualesquiera sean las razones (i. e., *cuenta inoperativa durante seis meses*), salvo circunstancias excepcionales previstas en la ley (i. e., blanqueo de dinero). Véase, a estos efectos, la página 208 del enlace citado en la nota n.º 15. <sup>18</sup>. No incluye comisiones o gastos por otros servicios (i. e., seguro de viaje en tarjetas).

Por ello, es esencial, y así lo ha entendido la normativa de transparencia y se exige como buena práctica bancaria, que se recojan por escrito las instrucciones y los contratos que formalizan las entidades con sus clientes, de modo que siempre puedan acreditar fehacientemente el consentimiento dado y los exactos términos de sus instrucciones.

Ahora bien, en relación con el período mínimo de tiempo durante el cual han de conservarse estos documentos, este Servicio de Reclamaciones entiende, haciendo suya la doctrina del Tribunal Supremo en este asunto, que las entidades habrán de conservar (tanto en beneficio de sus clientes como en su propio interés) toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de los derechos y de las obligaciones que les incumben, al menos durante el período en que, a tenor de las normas sobre prescripción (15 años para las acciones personales, en virtud del artículo 1964 del Código Civil, o el plazo previsto por las normas forales), puedan resultarles conveniente promover el ejercicio de los primeros, o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de las segundas (sentencias n.º 1046/2001<sup>19</sup>, de 14 noviembre, y n.º 277/2006, de 24 de marzo<sup>20</sup>).

Sin perjuicio de lo anterior, habrá que ponderar, a efectos de analizar el consentimiento dado a los apuntes cuestionados, las circunstancias que en cada caso concurran, ya que, como se desprende de lo indicado por el Tribunal Supremo en Sentencia de 31 de mayo de 2007, los clientes que reciben la correspondiente información mediante los extractos de cuenta corriente también deben ser diligentes y formular a la entidad de crédito los reparos correspondientes oportunamente, no debiendo dejar transcurrir, como ocurrió en el supuesto que analizó el Supremo, más de siete años sin expresar reparo alguno a la información facilitada por el banco, más allá, por tanto, del plazo fijado en el artículo 30 del Código de Comercio para la conservación por los empresarios de los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio.

En cualquier caso, este Servicio considera que, de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, las entidades deben proporcionar a sus clientes, salvo que exista razón suficiente en contrario, los extractos o duplicados de los mismos que le sean solicitados por estos, pudiendo percibir, en su caso, por tal servicio, la comisión que tuviera tarifada al efecto. Es decir, si la información solicitada excediera de la que la entidad está obligada a facilitar a los interesados con la periodicidad pactada, y además se refiere a un dilatado período de tiempo y de manera genérica, se trataría de un servicio perfectamente retribuirse en cuanto estuviera tarifado.

---

**19.** Sobre el artículo 30 del Código de Comercio, establecía lo siguiente: «Ha de subrayarse, ante todo, que esta norma se limita a establecer un *período mínimo de tiempo* durante el cual, *en atención a intereses de carácter general* (de los acreedores, de los trabajadores al servicio del empresario, de carácter fiscal...), ha de conservar el comerciante los documentos que se hayan ido generando durante el desarrollo de su actividad. Pero en modo alguno le releva de la carga de conservar, *en su propio interés*, toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de sus derechos y de las obligaciones que le incumben, *al menos durante el período* en que —a tenor de las normas sobre *prescripción*— pueda resultarles conveniente promover el ejercicio de los primeros, o sea posible llegue a serle exigido el cumplimiento de las segundas. Período que, a falta de disposición concreta en el artículo 942 y siguientes del Código de Comercio, ha de ser el que establezca el derecho común, según su artículo 943, y que, en atención a la naturaleza de las acciones que nacen —como en el presente caso— de un contrato de depósito irregular, es el de 15 años, que para las acciones de carácter personal que no tienen señalado plazo especial fija el artículo 1964 del Código Civil. Elementales razones de prudencia y de protección de los propios intereses aconsejaban al Banco demandado, en el supuesto que nos ocupa, la conservación durante el período mencionado de todos y cada uno de los documentos que le sirvieron para acreditar que había efectuado devoluciones parciales o la total de la cantidad depositada, ya fuera a su titular, ya a persona legitimada para reclamarlas, en el caso de que, desatendiendo las que han de calificarse como correctas prácticas bancarias, hubiese accedido a realizar tales abonos sin exigir la presentación de la Libreta en que los depósitos figuraban, a fin de formalizar en la misma los asientos correspondientes y, de ser procedente, el de cancelación del referido documento.» **20.** «Como ha dicho la Sentencia de 14 de noviembre de 2001 (RJ 2001, 9453), el precepto invocado *no puede producir una dispensa general de prueba que beneficie a la entidad financiera [...]*».

## 5.3 Comisiones y gastos

### 5.3.1 EN GENERAL

Las entidades pueden *pactar libremente* las *comisiones* que cobran por las operaciones o servicios que presten<sup>21</sup>, y pueden *repercutir* a sus clientes los *gastos* efectivos en que hayan incurrido por prestar sus servicios, pero, desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, les es exigible:

- Que *informen* debidamente del coste de los servicios que ofrecen y de los gastos que los mismos llevan aparejados, procurando, en este caso, que, aun tratándose de estimaciones, las previsiones sean ajustadas a la realidad.

Si estos servicios se prestaran habitualmente y no fueran de los catalogados como servicios de pago, esa información deberá recogerse en un *folleto de tarifas* redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible, que estuviera a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, y en el que se registrarán las condiciones máximas que podrán cargarse por cada uno de estos servicios. Excepcionalmente, si la entidad trabajara exclusivamente en banca telefónica, deberá comunicar por escrito periódicamente a sus clientes las tarifas aplicables. Igualmente, si las entidades ofrecieran la posibilidad de realizar operaciones a través de Internet, deberán incluir en su propia página el folleto de tarifas, de modo que sea accesible para el público en general y no solo para sus clientes<sup>22</sup>.

Además, en las operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo, esos costes<sup>23</sup> deberán estar recogidos, de forma explícita y clara, en el *contrato*<sup>24</sup>, figurando al menos su concepto en el caso de los gastos cuya cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma. No se admiten remisiones genéricas a tarifas.

En el caso de servicios de pago, la entidad facilitará esta información previa con cada operación de pago que se ejecute, bien sea singular o bien esté sujeta a un contrato marco, así como en los contratos marco que se celebren.

- Que cuenten con el *consentimiento* al cobro de dichas comisiones o a la repercusión de los gastos que generan los servicios.

### 5.3.2 CRITERIOS REITERADOS

#### Gastos de correo

Recogen el costo del envío de cualquier documento que mantenga informado al cliente de su situación.

Tras la entrada en vigor de la Ley 16/2009, de Servicios de pago, no se adeudarán estos gastos a los clientes por el cumplimiento de sus obligaciones de información, cuando obviamente estén referidas a este tipo de servicios o contratos que los sustentan. No obstante, podrá acordarse su cobro por la comunicación de información adicional o más frecuente, o por la transmisión de esta por medios de comunicación distintos de los especificados en el contrato marco, siempre que hubiera sido solicitada por el usuario del servicio y que los gastos fueran adecuados y acordados con los costes efectivamente soportados.

21. Números 1.º y 5.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989 y norma 3.ª de la Circular del Banco de España 8/1990, en adelante, CBE 8/1990. 22. Norma 5.ª de la CBE 8/1990. 23. En los préstamos hipotecarios se deberán especificar todos aquellos conceptos de gastos futuros o pendientes de pago que sean o se pacten a cargo del prestatario, que correspondan a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo, y que no sean inherentes a la actividad de la entidad de crédito dirigida a la concesión o administración del préstamo (anexo II de la Orden de 5 de mayo de 1994, si bien está pendiente de la aprobación de la Ley de Economía Sostenible y de la Orden que desarrolle la transparencia de los contratos de préstamos hipotecarios, según lo previsto en la Ley 41/2007). 24. Norma 6.ª de la CBE 8/1990. No es admisible una remisión genérica a tarifas.

*Fuera de estos supuestos*, cuando las entidades carguen gastos de correo, por estar legitimadas para ello, estos deberán indicarse con la máxima claridad.

En cualquier caso, este Servicio considera que, dado que la entidad no puede repercutir más que los costes en los que efectivamente ha incurrido por cuenta de terceros, en cada envío no sería admisible que:

- Se adeudaran tantos gastos de correo como documentos remitidos en el mismo envío, pues aceptarlo implicaría un lucro improcedente para la entidad.
- Se hiciera recaer en el cliente el importe íntegro del gasto, si el envío es aprovechado por la entidad para incluir información adicional a la pactada o información no requerida ni aceptada previamente por el cliente.

Tampoco se considera una buena práctica bancaria que las entidades repercutan los gastos de correo a sus clientes cuando estos han dado instrucciones inequívocas de que no se les remita ninguna comunicación por este medio.

Comisión de reclamaciones  
de posiciones deudoras

Esta comisión constituye una práctica bancaria habitual, que tiene por objeto el cobro de los costes en que ha incurrido la entidad al efectuar las reclamaciones necesarias para la recuperación de los saldos deudores de su(s) cliente(s). Ahora bien, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias y ante la dificultad de las entidades de determinar a priori, y de justificar a posteriori, para cada caso concreto, la existencia efectiva de gestiones de reclamación, es criterio del Servicio de Reclamaciones que su adeudo solo puede ser posible si, además de aparecer recogida en el contrato, se acredita que:

- Su devengo está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor (algo que, a juicio de este Servicio, no está justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por un ordenador).
- Es única en la reclamación de un mismo saldo.

En consecuencia, de declararse vencida anticipadamente la totalidad de la deuda, solo podría adeudarse una nueva comisión por este concepto, con independencia de que, por criterios internos de recuperación de impagados, dicha deuda sea pasada al cobro total o parcialmente. Caso distinto sería que, en esas circunstancias, se llegara a un acuerdo de refinanciación de la misma, del que resultara un calendario de nuevas cuotas a pagar. En este caso, de llegar a producirse nuevos impagos de las mismas, sí que sería admisible la aplicación de la comisión de referencia.

No obstante, se considera que su adeudo es compatible con la repercusión de los gastos soportados por la entidad como consecuencia, en su caso, de la intervención de terceros en las gestiones de reclamación (por ejemplo, notaría).

- Dada su naturaleza, su cuantía es única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose, por tanto, tarifas porcentuales.

Además, y como criterio adicional, se considera que su aplicación automática no constituye una buena práctica bancaria, ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las

circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente. En efecto, solo cuando se analiza, caso por caso, la procedencia de llevar a cabo cada reclamación, se justifica, bajo el principio de la buena fe, la realización de gestiones individualizadas de recuperación.

Comisión por exceso de límite

En opinión de este Servicio de Reclamaciones, para que esta comisión pueda adeudarse, debe haber sido concedida (o modificada) una facilidad crediticia por parte de la entidad (consistente en permitir que se supere el límite de crédito inicialmente concedido). Facilidad crediticia que:

- En una *cuenta de crédito* representa la cantidad por principal de la que dispone el acreditado, con autorización de la entidad, fuera de los límites del crédito y durante su vigencia, por lo que en modo alguno puede considerarse como excedido el principal del crédito una vez vencido este, ni las cantidades por intereses moratorios o convencionales que se acumulen al principal.

En el caso de *tarjetas*, solo puede materializarse como consecuencia de disposiciones efectuadas con la tarjeta, por lo que no podrá adeudarse si en el período de que se trate el cliente no ha efectuado disposiciones con tarjeta que excedan el límite de crédito, y no podrá reiterarse como consecuencia de un mismo excedido, aun en el caso de que el mismo se prolongue en sucesivas liquidaciones de la cuenta.

#### 5.4 Apuntes en cuenta

El titular de un depósito de dinero constituido en una entidad de crédito puede disponer del mismo por los medios expresamente acordados en el contrato, debiendo incorporar, en todo caso, estas disposiciones su autorización.

*Generalizando* lo anterior, cualquier anotación en cuenta debe realizarse con el preceptivo consentimiento de su titular, por lo que, antes de efectuar un apunte, las entidades tienen que verificar que el titular lo haya autorizado expresamente o comprobar que disponen de una autorización genérica para el adeudo (hasta nuevo aviso) de documentos específicos de cobro de determinada entidad emisora y concepto. Dicho esto, es evidente que las entidades no pueden adeudar en las cuentas de sus clientes los recibos o gastos que les sean presentados por terceros (emisores de los recibos), a no ser que dicho tercero pueda acreditar el previo consentimiento por escrito del titular de la cuenta, o nos encontremos ante alguna de las excepciones previstas en nuestro ordenamiento (por ejemplo, adeudos a consecuencia de la ejecución de embargos administrativos o judiciales).

En cualquier caso, en la medida en que la actuación solicitada va a tener trascendencia jurídica tanto para el cliente como para terceros, las entidades deben poder acreditar fehacientemente el consentimiento de sus clientes y los exactos términos de sus instrucciones.

A este respecto, la Ley 16/2009, de Servicios de pago<sup>25</sup>, dispone que las operaciones de pago se consideran autorizadas únicamente cuando el ordenante haya dado su consentimiento, en la forma acordada, a que se ejecute la operación de pago. A falta del consentimiento, la operación de pago se considerará no autorizada. Ahora bien, la autorización podrá darse con anterioridad a su ejecución, o bien, si así lo hubiera convenido con su proveedor de servicios de pago, con posterioridad a su ejecución. Podrá, no obstante, reiterarse el consentimiento en cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad<sup>26</sup>.

25. Artículo 25. 26. Artículo 37. En general: cuando es recibida por el PSP del ordenante o cuando haya transmitido al beneficiario que la inicia la orden o su consentimiento.

En cualquier caso, la transparencia que debe inspirar la relación de las entidades con sus clientes exige que los conceptos que identifiquen los movimientos registrados en una cuenta sean suficientemente clarificadores sobre la naturaleza de la operación.

#### 5.4.1 DISPOSICIÓN DE FONDOS

Siempre que reciba una orden de esta naturaleza, la entidad debe cerciorarse con todo rigor acerca de la identidad de quien la efectúa, 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 y bajo su responsabilidad el hecho de que, en caso de que no presentara este título, se pudiera acreditar suficientemente la personalidad del peticionario por otros medios), verificando además, y en todo caso, 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.

#### 5.4.2 DISPONIBILIDAD DE LOS FONDOS (DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LA LEY 16/2009)

*Recibida una orden de pago en un día hábil<sup>27</sup> para el proveedor de servicios de pago (PSP) del ordenante, el abono de la operación en la cuenta del PSP del beneficiario se producirá como máximo al final del día hábil siguiente —dos días si la operación se inicia en papel—, debiendo darse fecha de valor del abono en la cuenta del beneficiario en ese mismo día hábil, estando a disposición del beneficiario inmediatamente después.*

En general

A estos efectos, el PSP del ordenante podrá establecer, poniéndolo en conocimiento de este, una hora máxima a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

Para las operaciones de pago que deban ejecutarse en una fecha específica o al final de un período determinado, o cuando el ordenante haya puesto fondos a disposición de su PSP, el momento de recepción de la orden será el día hábil acordado (véase nota n.º 12).

Hasta el 1 de enero de 2012, el ordenante y su PSP podrán acordar un plazo de hasta tres días hábiles para abonar en la cuenta del PSP del beneficiario, que se reducirá a dos días si la operación se origina y se recibe en España. En todo caso, podrá prolongarse un día hábil más si la operación se inicia en papel.

Si el beneficiario no es titular de cuenta de pago en el PSP, este deberá ponerlos a su disposición en las fechas citadas.

En particular

- 1 Se podrá disponer del *efectivo ingresado* en una cuenta de pago, en la moneda en que esté nominada la misma, desde el mismo momento del ingreso, cuya fecha valor será la de ese día. No obstante, si el usuario del servicio de pago fuera un no consumidor, podrá acordarse, respetando la misma fecha valor, que la disposición sea posible desde el día hábil siguiente.
- 2 En el caso de *cheques* u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, la fecha valor y la disponibilidad de los abonos descritas solo serán de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta del PSP.

No obstante, de no producirse el abono en firme, es decir, en caso de impago del documento, la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

<sup>27</sup> Si el momento de la recepción no lo fuera, se considerará recibida el siguiente día hábil.

## 5.5 Resolución de incidencias

### ERRORES

El Servicio de Reclamaciones ha manifestado en repetidas ocasiones que, al no estar exentas las operaciones bancarias —al igual que el resto de las actividades humanas— de verse afectadas por errores de diversa naturaleza, no resultaría proporcionado considerar como una mala práctica bancaria la comisión de errores, siempre que estos sean aislados y las entidades los asuman cuando se plantea la correspondiente reclamación, intentando llegar a un acuerdo con su cliente a fin de subsanar los mismos.

Por el contrario, ha de considerarse que los errores reiterados o en los que se aprecie demora en la subsanación de los mismos ponen en evidencia una falta de diligencia por parte de las entidades que debe ser considerada como contraria a las exigencias demandadas por las buenas prácticas y usos bancarios. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias, aunque no el que se allanen ante la pretensión del cliente cuando estimen que la misma es desproporcionada, puesto que, en ningún caso, el error puede ser causa de un lucro injustificado.

### FALTA DE PRESENTACIÓN DE ALEGACIONES

Este Servicio de Reclamaciones, una vez procede a la apertura de un expediente de reclamación, requiere a la entidad reclamada al objeto de que formule las oportunas alegaciones, concediéndole, a tal fin, el plazo de 15 días hábiles que establece el artículo 11 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, regulador del citado procedimiento. Si se rebasara este plazo sin contestación, se tendrá por incumplido el requerimiento, estimándose, en consecuencia, que la entidad opta por no formular objeciones a la queja del reclamante, procediéndose a emitir una opinión sobre la base de la reclamación y documentación adjuntada por el mismo, y a calificar al mismo tiempo su actuación como poco diligente en la colaboración que demanda esta institución.

En consecuencia, dado que la resolución de un expediente contradictorio de reclamación se debe fundamentar en lo manifestado y acreditado debidamente por las partes, la actuación de las entidades reclamadas/implicadas cuando no colaboran en este procedimiento, absteniéndose de formular alegaciones en el plazo concedido, debe considerarse una mala práctica bancaria, pues obstaculiza la correcta resolución del mismo.

Excepcionalmente, si, de los hechos relatados en el escrito del reclamante y de la contestación previa del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad, se desprende que es de aplicación directa alguno de los criterios generales utilizados por este Servicio, y resulta claro el pronunciamiento del mismo favorable a la actuación de la entidad, se podrá optar por emitir informe en dicho sentido, sin solicitar nuevamente la versión de la entidad sobre los hechos reclamados.

## 6 CRITERIOS ESPECÍFICOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS



## ÍNDICE

6.1 OPERACIONES DE ACTIVO.  
FONDOS PRESTADOS POR LAS  
ENTIDADES 91

<b>6.1.1 Préstamos y créditos con garantía hipotecaria</b>	<b>91</b>
a. Contratación	92
Política comercial	92
Aprobación	92
Requisitos adicionales	93
Información previa	93
Tramitación	94
Tasación	96
b. Notario	97
Elección	97
Formalización de contratos en escritura pública	98
Cambio de titularidad	98
c. Liquidación	98
Comisiones	98
Comisión de apertura	98
Comisión por emisión de un certificado preciso para el cumplimiento de una obligación legal derivada del artículo 82 de la Ley Hipotecaria o por la mera cancelación notarial de hipoteca	99
Comisión por preparación de la documentación para cancelación notarial de hipoteca	99
Comisión por cancelación (no subrogatoria)	99
Préstamos hipotecarios a interés variable	99
Préstamos hipotecarios a interés fijo	100
Comisión por cancelación subrogatoria	100
Préstamos hipotecarios a interés variable	100
Préstamos hipotecarios a interés fijo	102
Comisión por ingreso de cheque bancario entregado para ejecutar la subrogación	102
Comisión por emisión de un certificado de deuda en un proceso de subrogación	102
Comisión por novación. Ampliación del plazo en préstamos a interés variable	102
Comisión por subrogación de deudor	103
Gastos	103
Productos vinculados. Seguros	103
Impuesto devengado por la inclusión de un pacto de igualdad de rango con la hipoteca preexistente o por constitución de fianza	104
Intereses	104
Primera liquidación de intereses	106
Cálculo de las cuotas tras la revisión del tipo de interés	106
Intereses tras una amortización anticipada	107
Intereses bonificados	107
Año comercial-año civil	108
Redondeo	108
Amortización anticipada del préstamo con el seguro contratado a tal fin	109
Cancelación	109

*Dación en pago* 109  
*Imputación de pagos ante una pluralidad de deudas* 110  
*Pago mediante transferencias* 111

- d. Subrogación por cambio de deudor 111
  - Información de las condiciones 111
  - Hipoteca del promotor 112
- e. Subrogación por cambio de acreedor (Ley 2/1994) 112
  - Concepto y regulación 112
  - Derecho a enervar 113
  - Concurrencia de dos acreedores 114
  - Pago mediante transferencia 114
  - Subrogación de créditos hipotecarios 114

**6.1.2 Cláusulas limitativas de la variación del tipo de interés** 115

**6.1.3 Instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés** 117

- a. Criterios de buenas prácticas bancarias 119

6.2 OPERACIONES DE PASIVO.  
FONDOS DEPOSITADOS EN LAS  
ENTIDADES 120

**6.2.1 Depósitos a la vista** 121

- a. Contratación 121
  - Apertura 122
  - Régimen de disposición en cuentas plurales 123
  - Cuentas indistintas y cuentas mancomunadas* 123
  - Modificación unilateral del régimen de disposición indistinta: bloqueo de la cuenta* 123
  - Autorizado en cuenta* 124
  - Formalización/documentación 126
    - Cuentas abiertas a nombre de incapaces. Menores de edad* 126
    - Cuentas abiertas a nombre de personas jurídicas* 127
- b. Liquidación 127
  - Comisiones 127
  - Comisión de mantenimiento* 127
  - Comisión de mantenimiento en cuentas vinculadas a otra operación de activo o pasivo* 128
  - Comisión de administración* 128
  - Comisión por reintegro de fondos* 128
  - Comisión por disposiciones de efectivo por «no clientes». Operaciones SICA* 128
  - Comisión por ingresos de efectivo* 129
  - Comisión de descubierto* 129
  - Intereses 130
  - Fecha de valoración* 130
  - Sábado, hábil o inhábil* 131
- c. Actuación unilateral de las entidades 131
  - Adeudos/abonos sin autorización 132
  - Adeudos por reintegros* 132
  - Cargos por retribuciones en especie* 132
  - Rectificación de errores* 132
  - Retrocesión de pensiones de la Seguridad Social* 133

Negativa a permitir reintegros de efectivo en oficina diferente a la de apertura de la cuenta 134

Restricción del importe en los reintegros en efectivo 135

Bloqueo 135

Discrepancia en entregas en efectivo 135

Embargo 136

d. Compensación de cuentas 137

e. Cancelación de cuentas 139

Cancelación por uno de los titulares 139

Modificación de la titularidad 139

Reapertura de cuentas 140

**6.2.2 Incidencias derivadas del fallecimiento de un titular de un depósito 140**

a. Disposiciones post mortem en cuentas plurales 140

Cuentas indistintas 141

Cuentas conjuntas 141

b. Herederos 141

Información 141

Disposición de los fondos del causante 142

Cambio de titularidad 143

c. Legatario 143

**6.3 TARJETAS  
DE CRÉDITO 143**

**6.3.1 Tarjetas de pago aplazado 143**

**6.4 AVALES Y FIANZAS 149**

**6.4.1 Competencia del Servicio de Reclamaciones 149**

**6.4.2 Criterios generales 150**

**6.4.3 Cancelación y liquidación 150**

**6.4.4 Liberación de cofiadores 151**

**6.4.5 Ejecución 151**



## 6 Criterios específicos de buenas prácticas bancarias<sup>1</sup>

### 6.1 Operaciones de activo. Fondos prestados por las entidades

#### 6.1.1 PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Para conocer qué es y cómo funciona un préstamo hipotecario, puede acceder a lo publicado en el Portal del Cliente Bancario, disponible en el sitio web del Banco de España, en el siguiente enlace:

<http://www.bde.es/clientebanca/productos/hipotecas.htm>. Allí podrá informarse, si le interesa, de las siguientes cuestiones:

– ¿QUÉ ES UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO?

Características y condiciones del préstamo.

– ¿CUÁNTO SE PAGA?

Información útil sobre los tipos de interés y la Tasa Anual Equivalente (TAE).

– CÓMO SE PAGA

Las distintas maneras de devolver el préstamo.

– QUÉ PASA SI NO SE PAGA

Consecuencias del impago de las cuotas del préstamo.

– LA CONTRATACIÓN

Qué factores hay que tener en cuenta y qué pasos hay que dar.

– LOS OTROS COSTES: COMISIONES Y GASTOS

Cuáles son las comisiones bancarias más habituales y los gastos que genera una hipoteca.

– SUS DERECHOS... Y SUS OBLIGACIONES

Qué derechos y qué compromisos tiene usted como titular de un préstamo hipotecario.

– OTROS TEMAS QUE LE INTERESAN

Los beneficios fiscales.

La posibilidad de cambiar de hipoteca.

Las obligaciones del notario.

---

1. Para las cuestiones no tratadas específicamente, véanse los criterios expuestos en la Memoria del año 2008. Las sucesivas revisiones que de estos criterios se van a ir realizando podrán consultarse en el sitio web del Banco de España: <http://www.bde.es/webbde/es/secciones/servicio/reclama/criterios.html>.

Obligaciones de los promotores.

Reunificación de deudas.

Igualmente, podrá informarse en el portal de educación financiera lanzado por el Banco de España junto con la Comisión Nacional del Mercado de Valores <http://www.finanzasparatodos.es/es/economiavida/comprandovivienda/prestamohipotecario.html>.

a. Contratación

Política comercial

Aprobación

Las entidades son libres para contratar las operaciones que les plantean en función del estudio —riguroso e individualizado— del riesgo del prestatario y de las condiciones propuestas, armonizando a estos efectos los criterios clásicos de la selección de inversiones (seguridad o solvencia, liquidez y rentabilidad) a partir de las cuales diseñan sus políticas crediticias<sup>2</sup>. Políticas que, no se puede olvidar, son dinámicas y cambiantes en el tiempo, al igual que la propia economía sectorial, nacional o supranacional, por las que se veían condicionadas.

Ahora bien, este Servicio entiende que, una vez que una entidad acepta las limitaciones (de garantía, de liquidez, de solvencia...) de un cliente al iniciar el estudio de la operación solicitada, únicamente puede denegar esta, de conformidad con las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, si, de acuerdo con su política de adopción de riesgos, se alegan incumplimientos o condicionantes distintos a aquellas.

Igualmente se considera, de acuerdo con las buenas prácticas y usos financieros, que la decisión debe adoptarse en un *plazo razonable*, acorde a las circunstancias concurrentes, comunicando en su caso de forma fehaciente y sin demoras la *denegación* de la solicitud formulada a la parte interesada para que, si lo considera oportuno, pueda recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero, y actuar de acuerdo con sus disponibilidades. Por lo dicho, no se considera acorde a las buenas prácticas y usos financieros la generación de falsas expectativas sobre la concesión de operaciones, que puedan llevar a los clientes a la asunción de compromisos con base en las mismas.

En todo caso, debemos precisar que, una vez cumplida por parte de la entidad de crédito su obligación de comunicar al cliente solicitante en un período de tiempo razonable la denegación de la operación de financiación, no existe ninguna norma de transparencia que exija a la entidad que informe sobre las *razones* que le llevaron a adoptar tal decisión, al pertenecer estas al ámbito operativo interno de la entidad.

---

2. Actualmente, la Circular Contable CBE 4/2004, de 22 de diciembre, a Entidades de Crédito, sobre Normas de información financiera pública y reservada, y modelo de estados financieros (BOE de 30) (Corrección de errores, BOE de 28 de junio de 2006), establece en su anejo IX, Análisis y cobertura del riesgo de crédito, que:

«1. Las entidades establecerán las políticas, métodos y procedimientos que aplicarán en la concesión, estudio y documentación de sus instrumentos de deuda, riesgos contingentes y compromisos contingentes (en adelante, operaciones), así como en la identificación de su deterioro y del cálculo de los importes necesarios para la cobertura de su riesgo de crédito [...].

Las políticas, métodos y procedimientos deberán:

[...]

c) *Detallar*, entre otras cuestiones:

(i) Los *criterios para la concesión de operaciones*, entre los que se incluirán cuestiones tales como los mercados, productos, tipo de clientela, etc., en los que se va a operar, así como los límites globales de los riesgos que se vayan a asumir para cada uno de ellos, y *los requisitos que deben cumplir los clientes y las garantías para concederles las operaciones*.

[...]

2. Las entidades deberán aplicar, en todo caso, los siguientes criterios:

a) *Pondrán el máximo cuidado y diligencia en el estudio riguroso e individualizado del riesgo de crédito de las operaciones, no solo en el momento de su concesión, sino también continuamente durante su vigencia [...]*».

No existe, en principio, limitación alguna a las condiciones y cláusulas que se pueden incluir en un contrato de préstamo, siempre que tales cláusulas no sean contrarias a las leyes, la moral o el orden público, según dispone el artículo 1255 del Código Civil. Por tanto, nada impide que una entidad, para conceder un préstamo, exija del prestatario el cumplimiento de uno o varios requisitos adicionales, como pueden ser, por ejemplo, domiciliar una nómina, contratar un plan de pensiones, un producto de inversión o un seguro de unas determinadas características, aportar uno o varios fiadores, o que sean varios los prestatarios responsables del pago de las cuotas del préstamo.

En relación con los productos de inversión o de seguros, la competencia del Servicio se circunscribe únicamente a valorar la actuación de la entidad como depositaria de los fondos de sus clientes y, por tanto, a comprobar si todos los movimientos que las entidades registran cuentan con el preceptivo consentimiento de su titular.

En consecuencia, las reclamaciones sobre actividades realizadas por entidades sujetas a la supervisión del Banco de España, pero relacionadas con

- a) los mercados de valores: valores mobiliarios, fondos de inversión, derivados...,  
y
- b) la comercialización de seguros —incluyendo la información previa, la formalización, interpretación o ejecución de contratos—, y de planes o fondos de pensiones,

son competencia, respectivamente, de los servicios establecidos al efecto por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP), que, a estos efectos, tiene sus criterios publicados su sitio web:

<http://www.dgsfp.meh.es/reclamaciones/criterios/servicioreclamacionescriteriosHI.asp>.

Se reitera en este apartado que, como profesionales en la materia, y de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, a las entidades les es exigible que velen tanto por sus intereses como por los de sus clientes, lo cual se traduce en la obligación de facilitar una información financiera completa y comprensible de los productos que estos contratan, máxime cuando, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1091 del Código Civil, una vez suscritos los contratos: «las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos».

Se pretende así garantizar el derecho de los clientes a seleccionar la entidad con la que se unirán financieramente durante un plazo de tiempo que puede llegar a ser muy largo, al igual que permitirle que durante la vida de una operación pueda seguir comparando otras ofertas del mercado por sí, llegado el caso, pueda resultarle interesante cancelar la operación en vigor —en su caso, con arreglo a las condiciones pactadas al efecto—, y concertar otra nueva, más ventajosa, con otra entidad.

Ahora bien, es habitual que la primera información que se facilite sobre una operación de crédito sea orientativa y se encuentre sujeta a posterior aprobación, una vez que se efectúen las pertinentes comprobaciones sobre la valoración del inmueble ofrecido en garantía y/o la capacidad económica de los solicitantes y fiadores, siendo frecuente que las solicitudes de préstamos que rellenan los clientes incluyan una mención al carácter provisional, o «no vinculante», de las condiciones económicas ofrecidas, hasta la aprobación definitiva de la operación.

Dicho esto, también es cierto que, una vez que la entidad efectúa las comprobaciones correspondientes, puede emitir una *oferta definitiva* con las condiciones financieras aplicables a la operación —eliminando así futuros problemas que pudieran surgir de una negociación verbal—, bien sea a través de una «oferta vinculante» obligatoria (si la operación entra dentro de los límites cuantitativos y materiales de la Orden de 5 de mayo de 1994, de transparencia de préstamos hipotecarios<sup>3</sup>), o bien mediante cualquier otro documento con el que informe a los solicitantes de las condiciones económicas a las que se comprometen durante el plazo que allí se recoja y de acuerdo con la buena fe que debe presidir las relaciones de las entidades con sus clientes.

En este mismo sentido, está previsto en la Ley 41/2007 que «(l)a información relativa a la transparencia de los créditos o préstamos hipotecarios, siempre que la hipoteca recaiga sobre una vivienda, se suministrará con independencia de la cuantía de los mismos», por lo que la futura Orden de transparencia, en cumplimiento de este mandato legal, derogará el límite cuantitativo actualmente vigente a efectos de exigir de las entidades la emisión de una oferta vinculante reglada.

Estos mismos criterios son aplicables en cualquier momento de la relación contractual en el que se modifique cualquiera de las condiciones pactadas, como, por ejemplo, en aquellos casos en que se suscriban escrituras de novación.

Igualmente, a resultas de los mismos, se considerarán malas prácticas bancarias, entre otras:

- Que las entidades no puedan acreditar el cumplimiento adecuado del deber de información, bien por no constar esta en soporte duradero, bien por no haber quedado constancia de su recepción por el cliente, bien por no habérsela facilitado con antelación suficiente a la fecha de firma de la escritura.
- El cambio de las condiciones ofertadas durante la vigencia comprometida de las mismas o sin avisar con antelación suficiente al momento de la firma.
- Que las entidades creen expectativas de aprobación de las operaciones solicitadas o de aplicación de determinadas condiciones a las mismas que luego se vean injustificadamente defraudadas.

Tramitación

Los préstamos hipotecarios tienen una peculiaridad adicional, ya que la *inscripción registral* de la escritura de hipoteca tiene carácter constitutivo (artículo 1875 del Código Civil), por lo que, en tanto la misma no conste inscrita, la entidad no puede ejercitar todos los derechos generados de la garantía con la que pretende asegurar el reembolso del préstamo. Paralelamente, de estar gravado el inmueble con una carga previa, la entidad pretenderá asegurar la cancelación registral de la misma que existiese a favor de la parte vendedora, para lo cual, y con independencia de que el vendedor estuviera o no obligado contractualmente a ello, la entidad puede solicitar a su cliente —comprador— que haga frente a la misma.

Amparado en ese interés de la entidad prestamista, y aunque la normativa aplicable reconoce expresamente el derecho del prestatario a designar la entidad que va a gestionar la gestión

---

3. Préstamos hipotecarios de importe igual o inferior a 150.253,03 euros o su equivalente en divisas, en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda y el prestatario sea persona física.

administrativa de la operación<sup>4</sup>, es una práctica bancaria generalmente admitida el encargar la tramitación de las escrituras de préstamo hipotecario a una *gestoría de la confianza* de la entidad de crédito, para que esta pueda correr el riesgo que supone entregar el importe del préstamo antes de llevar a efecto dichos trámites. Así las cosas, si el cliente no aceptara la gestoría propuesta por la entidad, tendría que esperar a la inscripción en el Registro de la Propiedad de la correspondiente carga hipotecaria para que aquella ponga a su disposición los fondos prestados.

Ahora bien, elegida la gestora por la entidad, a esta le incumbe una cierta responsabilidad por la actuación de la misma desde el punto de vista de la observancia de las normas sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos bancarios, pues, como ha declarado repetidamente este Servicio, la actividad de las entidades de crédito con sus clientes se proyecta hacia estos a través no solo de sus propios departamentos, oficinas y empleados, sino también de los colaboradores externos concertados por ellas para la prestación al cliente del servicio de que se trate, que siempre tiene su causa en una operación formalizada por la entidad con ese cliente, y más aún si el servicio se presta para el cumplimiento de un requisito exigido por el Banco para acceder a una determinada operación. En consecuencia, la entidad no debe abstraerse por completo del resultado del servicio prestado y de la adecuada satisfacción del cliente, descargando toda la responsabilidad de las anomalías que puedan presentar las gestiones de los colaboradores externos en quienes llevaron a cabo las mismas.

Adicionalmente, los clientes tendrán que soportar una serie de *gastos* para cubrir los de *formalización y tramitación* de los correspondientes contratos. No obstante, y dado que no hay ninguna norma que establezca taxativamente las cantidades que una entidad de crédito puede exigir a su cliente, en concepto de provisión de fondos, la transparencia que debe presidir las relaciones banco-cliente exige que las entidades *informen* adecuadamente de esta circunstancia *previamente* a la contratación, desglosando los distintos conceptos de gasto y procurando además que las provisiones requeridas a sus clientes se ajusten al máximo a la realidad, a fin de que conozcan con razonable aproximación la totalidad de cargas que deben asumir.

No obstante, y dado que las entidades suelen estimar el importe total de estas cargas considerando que la operación se desenvolverá en el escenario más probable, puede ocurrir que finalmente este no se produzca y, consecuentemente, el importe de las cargas finales varíe. En estos casos, evaluar si las desviaciones son o no excesivas, atendiendo a las circunstancias de cada operación, determinará la calificación final de la actuación de la entidad desde la óptica de las buenas prácticas bancarias.

A la vista de lo anterior, se considerarán malas prácticas bancarias, entre otras:

- Que las entidades no acrediten haber informado a sus clientes:
  - de los gastos de gestión que deben correr a su costa para inscribir o cancelar una carga hipotecaria, o

---

4. El Real Decreto-Ley 6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios, en su artículo 40, relativo a la información previa a la formalización de préstamos hipotecarios, contempla el derecho que asiste al prestatario de designar, de común acuerdo con la parte prestamista, la persona o entidad que se vaya a encargar de la gestión administrativa de la operación, especificando que dicho extremo se deberá hacer constar por las entidades de crédito y las demás entidades financieras en los folletos informativos previos a la formalización de los préstamos garantizados con hipoteca inmobiliaria destinados a la adquisición de viviendas que suscriban con personas físicas —obligatorios en el caso de préstamos sujetos a la Orden de 5 de mayo de 1994—.

- de las repercusiones fiscales que se generan por la formalización de una fianza en una escritura de modificación del préstamo, o de cualquier otro gasto generado por la novación modificativa del préstamo, aun cuando su conocimiento por parte de la entidad fuera también posterior a la formalización de la operación (véase apartado «Liquidación. Gastos»).
- Que las entidades tampoco puedan acreditar el consentimiento de los clientes a su cargo, inicial o sobrevenido.
  - Que sea elevado el porcentaje de desviación al alza del importe de provisión inicialmente informado y autorizado.
  - Que las entidades se despreocupen de las incidencias que puedan surgir por la actuación de las gestorías por ellas elegidas.

#### Tasación

El informe de tasación es una exigencia de las entidades prestatarias para calcular el importe del préstamo que puede considerar garantizado con la hipoteca constituida sobre el inmueble tasado, y ello teniendo en cuenta que la sanción, positiva o negativa, de las operaciones solicitadas debe basarse, en el marco de la política crediticia fijada por cada entidad, no solo en la valoración de las garantías aportadas, sino, principalmente, en la capacidad de pago de los solicitantes.

No obstante, aunque se elabore en su interés y no en el de los futuros adquirentes de la vivienda, suele ser habitual que sean ellos los que corran con los gastos, por lo que este Servicio considera, desde la perspectiva de las buenas prácticas financieras, que las entidades no solo han de informar a su clientela de la necesidad de realizar tal operación, sino también de que los gastos que se generen van a correr a su cargo; deberán requerir a tal fin su autorización para cargarlos en cuenta, siendo recomendable la indicación de que la realización de la tasación no conlleva automáticamente la aprobación de la operación solicitada y su negativa no conlleva la devolución de dichos gastos. En este caso, las entidades deben entregar al cliente el original del informe de tasación, para que este pueda acudir, si lo desea, a otra entidad dentro del plazo de vigencia de aquel (seis meses desde su fecha de emisión)<sup>5</sup> en demanda del préstamo no concedido.

A este respecto, debe diferenciarse la tasación en sí, que es un informe de valoración que suscribe un profesional competente para hacerlo y que tiene como objetivo establecer, de forma justificada, el valor de un bien, de acuerdo con unos criterios previamente establecidos y desarrollando una metodología adecuada al fin propuesto, de una valoración (o estimación de valor), que, careciendo de validez legal, establece el valor orientativo de un inmueble mediante la comparación con otros inmuebles de la misma tipología y zona. A la vista de lo anterior, y teniendo en cuenta el coste que supone hacer una tasación, así como la obligación de la entidad, como profesional en la materia, de velar no solo por sus propios intereses, sino también por los de sus clientes, se considera una buena práctica bancaria que minimicen los costes a pagar por el solicitante durante el análisis de la propuesta de riesgos, posponiendo en lo posible la obtención de los informes más costosos, hasta que se haya realizado un preestudio de la viabilidad de la operación, contemplando el resto de variables intervinientes, incluido el análisis de la capacidad de pago.

5. Conforme a la nueva redacción dada por el Real Decreto 1817/2009, de 27 de noviembre, al artículo 8.3 del Real Decreto 716/2009, de 24 de abril.

El Reglamento Notarial consagra el derecho de los particulares a la libre elección de notario, derecho que, en los actos y contratos que hayan de otorgarse por varias personas, se ejercerá por «quien de ellas deba satisfacer los derechos arancelarios notariales» y, en todo caso, por el «adquiriente» de bienes o derechos vendidos o transmitidos onerosamente por quienes se dedican a ello habitualmente. Por tanto, la elección de notario para la formalización de la escritura de constitución o de carta de pago y cancelación de hipoteca corresponderá, en principio, al cliente interesado, siempre que el notario que elija tenga conexión con alguno de los elementos personales o reales del negocio (por ejemplo, que radique en la ciudad en la que se encuentra el inmueble hipotecado).

El reconocimiento de este derecho pretende facilitar al particular que elija al notario que más garantía de imparcialidad le ofrezca respecto a la parte fuerte de la contratación, ya que el asesoramiento que reciba sobre las consecuencias de los actos y negocios que va a concluir impedirá situaciones de abuso o de imposición de cláusulas abusivas o simplemente ilegales.

No obstante, no se infiere del mismo la obligación de ningún ente, institución o entidad de dar a conocer este derecho a quienes con ellas contratan. A este respecto, únicamente se recoge esta obligación en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre Protección de los Consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas, al establecer en su artículo 5.4 que «cuando se promocionen viviendas para su venta se tendrá a disposición del público [...] (la) forma en que está previsto documentar el contrato con sus condiciones generales y especiales, haciendo constar de modo especialmente legible [...] c) el derecho a la elección de notario que corresponde al consumidor».

A la vista de lo anterior, este Servicio estima que, dado que las entidades no están obligadas a informar a sus clientes de la facultad que les asiste para elegir notario, únicamente puede considerarse que su actuación se apartaría de las normas de disciplina y/o las buenas prácticas y usos bancarios cuando impusieran, en contra de la voluntad de estos clientes, una notaría determinada.

En cualquier caso, nuestro ordenamiento jurídico ha establecido otros mecanismos de protección de los legítimos intereses de la clientela activa de las entidades de crédito que estarían recogidos en la Orden de 5 de mayo de 1994 sobre Transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (bien por tratarse de préstamos hipotecarios sobre viviendas, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 150.253,03 euros, bien porque, al haber emitido una oferta vinculante de la operación, la entidad ha quedado obligada a formularla con los requisitos exigidos por la citada Orden).

En este sentido, el artículo 5.2 de la citada Orden establece que «en el documento que contenga la oferta vinculante se hará constar el derecho del prestatario, en caso de que acepte la oferta, a examinar el proyecto de documento contractual, con la antelación a que se refiere el número 2 del artículo 7 (tres días hábiles anteriores a su otorgamiento), en el despacho del notario autorizante».

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.3 de la mencionada Orden, «(e)n cumplimiento del Reglamento Notarial y, en especial, de su deber de informar a las partes del valor y alcance de la redacción del instrumento público», el notario deberá:

«1. Comprobar si existen discrepancias entre las condiciones financieras de la oferta vinculante del préstamo y las cláusulas financieras del documento contractual, advir-

tiendo al prestatario de las diferencias que, en su caso, hubiera constatado y de su derecho a desistir de la operación.

[...]

6. Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican para el prestatario comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras».

Formalización de contratos en escritura pública

El artículo 1279 del Código Civil establece que «si la ley exigiere el otorgamiento de escritura u otra forma especial para hacer efectivas las obligaciones propias de un contrato, los contratantes podrán compelerse recíprocamente a llenar aquella forma desde que hubiese intervenido el consentimiento y demás requisitos necesarios para su validez».

Por su parte, la normativa de ordenación y disciplina bancaria, en general, no regula el tema, siendo una cuestión relacionada con la práctica bancaria e íntimamente relacionada con las exigencias del producto a contratar o las ventajas procesales que se pretenden obtener por el hecho de la intervención notarial.

Ahora bien, este Servicio interpreta que la exigencia de intervención notarial, determinada por la Ley 2/1994 para que la entidad prestamista en un proceso de subrogación pueda ejercer el derecho de enervación, que obliga a manifestar ante notario, con carácter vinculante, su disposición a formalizar con el deudor una modificación de las condiciones del préstamo que igualen o mejoren la oferta vinculante, así como la regulación del contenido de la escritura pública de novación en que se materialice la enervación ejercida, se traduce en la formalización de una escritura pública.

Cambio de titularidad

Una vez formalizado el préstamo hipotecario, las partes contratantes quedan obligadas en los términos recogidos en el propio contrato, por lo que cualquier modificación de sus condiciones pactadas requeriría el consentimiento de ambas partes contratantes. Por tanto, para alterar la titularidad del préstamo se precisaría, en todo caso, que la entidad acreedora prestase su conformidad, pues la financiación se concedió sobre la base de unos determinados deudores que respondían del pago. Y esto debe ser entendido así con independencia de las vicisitudes que pudiese experimentar, a lo largo del tiempo, el vínculo que originariamente ligaba a los codeudores entre sí.

Igualmente, debe precisarse que cualquier cambio en la titularidad del inmueble ofrecido en garantía del préstamo en nada afecta a las obligaciones derivadas de este, pues, por la propia naturaleza de un préstamo hipotecario, el inmueble se configura como una garantía adicional a la propia solvencia del deudor o deudores, con independencia de quién sea su dueño en cada momento.

c. Liquidación  
Comisiones

En general, el cobro de cualquier comisión deberá ajustarse a los términos y condiciones en que se haya pactado el préstamo.

Comisión de apertura

La normativa de transparencia establece que *la comisión de apertura*, que se devengará una sola vez, *englobará cualesquiera gastos de estudio, de concesión o tramitación* del préstamo hipotecario u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo. Además, para los préstamos denominados en divisas, *la comisión de apertura incluirá*, asimismo, cualquier *comisión por cambio de moneda* correspondiente al desembolso inicial del préstamo, añadiendo que, en estos casos, *se incluirán las comisiones de cambio máximas que pudieran resultar aplicables*.

Cuando se pacta una modificación de los términos del préstamo, es criterio del Servicio considerar que esta comisión solo puede aplicarse si se incrementa el capital inicialmente concedido, y únicamente sobre el importe del principal ampliado, y no sobre el capital pendiente de amortizar, pues lo contrario supondría duplicar una comisión que ya se liquidó por el servicio de apertura con ocasión de la concesión del préstamo.

*Comisión por emisión de un certificado preciso para el cumplimiento de una obligación legal derivada del artículo 82 de la Ley Hipotecaria o por la mera cancelación notarial de hipoteca*

Esta comisión remunera la preparación de la documentación necesaria, a petición del cliente, para que sea la entidad la que realice las gestiones y tramitaciones precisas para la cancelación notarial de su hipoteca.

Para que exista derecho al cobro por este concepto, el Servicio de Reclamaciones exige que se acredite que se ha prestado un verdadero servicio al cliente, sin que quepa incluir en este supuesto:

- la entrega al cliente de la documentación justificativa de la extinción de la obligación contractual frente a la entidad (el mero otorgamiento de la carta notarial de pago o la emisión de un certificado de deuda cero), o
- el simple desplazamiento del apoderado de la entidad a la notaría que a esos efectos indique el cliente, ya que, en estos supuestos, la actividad desarrollada no es otra cosa que el consentimiento otorgado por el acreedor hipotecario (exigido por el artículo 82 de la Ley Hipotecaria)<sup>6</sup> para la cancelación de una inscripción hecha a su favor en virtud de escritura pública.

*Comisión por preparación de la documentación para cancelación notarial de hipoteca*

Además de lo comentado en el punto anterior, debe recordarse que los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca, por lo que esta comisión, en cuanto retribuye un servicio opcional, normalmente no viene recogida en las escrituras de préstamo hipotecario.

Por tanto, las entidades únicamente prestan este servicio si lo solicita su cliente (entendiendo por tal, en las cancelaciones de préstamos hipotecarios, bien el titular del préstamo, o bien la persona que está interesada en esta cancelación notarial); es imprescindible, para que el cobro de la comisión que lo retribuye pueda considerarse procedente, que el cliente preste su consentimiento previo no solo a que la entidad realice este servicio, sino a que se le adeuden las comisiones tarifadas e informadas por este concepto.

*Comisión por cancelación (no subrogatoria)*

a) Préstamos hipotecarios a interés variable.

- En los préstamos contratados con anterioridad al 9 de diciembre de 2007 —fecha de entrada en vigor de la Ley 41/2007<sup>7</sup>—, «la entidad acreedora no podrá percibir por *comisión de amortización anticipada no subrogatoria* más del 1 por 100 del capital que se amortiza aunque estuviese pactada una comisión mayor<sup>8</sup>».
- En los préstamos o créditos hipotecarios formalizados con posterioridad al 9 de diciembre de 2007 —fecha de entrada en vigor de la Ley 41/2007<sup>9</sup>—, en

<sup>6</sup>. Texto Refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946. <sup>7</sup>. Por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria. <sup>8</sup>. Disposición Adicional Primera de la Ley 2/1994 de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. <sup>9</sup>. Por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda y el prestatario sea persona física o en los que sea una persona jurídica y tribute por el régimen fiscal de empresas de reducida dimensión en el impuesto sobre sociedades, no podrá cobrarse comisión por amortización anticipada total o parcial, sino únicamente el régimen de la compensación previsto en la citada Ley, y aunque no conste en los mismos la posibilidad de amortización anticipada.

El régimen legal citado prevé dos clases de compensaciones, que se analizan en el punto siguiente.

b) Préstamos hipotecarios a interés fijo.

Al no serles de aplicación la Ley 2/1994, habrá que estar a lo pactado en el contrato.

Tampoco sería de aplicación el límite máximo previsto por el Gobierno en 1996 para supuestos de cancelación anticipada del préstamo por subrogación, y que se analiza en el punto b) siguiente.

*Comisión por cancelación subrogatoria*

a) Préstamos hipotecarios a interés variable.

Hasta la nueva redacción dada por la Ley 41/2007 a la Ley 2/1994, esta contemplaba la posibilidad de que las entidades adeudaran a sus clientes, al asumir otra entidad la posición prestamista que hasta ese momento ostentaba, una comisión por la amortización anticipada del préstamo, siempre que así se hubiera pactado en el contrato, y con los límites allí recogidos.

El límite, dependiendo de la fecha en que estos préstamos se hubieran concertado —y, a estos efectos, la fecha computable en los préstamos en los que se hubiera producido subrogación de deudor sería la de formalización del préstamo matriz y no la de subrogación—, oscila entre un 1% y un 0,5%. Así:

- Para los concertados con anterioridad al 27 de abril de 2003<sup>10</sup>, la máxima comisión a aplicar será del 1% sobre el capital pendiente de amortizar.

No obstante, si la acreedora demostrara la existencia de un daño económico directo por este motivo, que no implique la sola pérdida de ganancias, podrá reclamarlo, debiendo indemnizarla por el daño producido.

- Para los concertados a partir del 27 de abril de 2003, ese máximo se reduce al 0,5%.
- Para los concertados a partir del 9 de diciembre de 2007<sup>11</sup>, en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda y el prestatario sea persona física o en los que sea una persona jurídica y tribute por el régimen fiscal de empresas de reducida dimensión en el impuesto sobre sociedades, al igual que en las amortizaciones de

<sup>10</sup>. Fecha de entrada en vigor del Real Decreto-Ley 2/2003, que posteriormente se tramitó como *proyecto* de ley y fue aprobado como Ley 36/2003. <sup>11</sup>. Fecha de entrada en vigor de la Ley 41/2007. A los préstamos hipotecarios que no cumplan las condiciones de esta Ley se les aplicará el régimen anterior (Real Decreto-Ley 2/2003 y Ley 2/1994, que sigue vigente).

préstamos no subrogatorias, no podrá cobrarse comisión por amortización anticipada total o parcial, sino únicamente el régimen de la compensación previsto en la citada Ley<sup>12</sup>, y aunque no conste en los mismos la posibilidad de amortización anticipada. El citado régimen prevé dos tipos de compensaciones:

- Compensación por desistimiento, que no podrá ser superior al 0,5% del capital amortizado anticipadamente durante los cinco primeros años de vida del crédito o préstamo, ni del 0,25% en el resto de los casos.
- Compensación por riesgo de tipo de interés, que solo se puede aplicar, de estar pactada, a los préstamos y créditos con riesgo de tipo de interés —es decir, fijos o con una periodicidad de revisión del tipo aplicable superior a la anual—, cuyo tipo de interés se encuentre, en el momento de la cancelación o subrogación, por encima del de mercado<sup>13</sup>. En consecuencia, solo podrá adeudarse si la cancelación genera una pérdida de capital para la entidad, y podrá pactarse como un porcentaje fijo, o directamente como el importe que en su caso genere la pérdida, debiendo preverse, en este supuesto, la compensación simétrica al prestatario si se generara una ganancia de capital para la entidad.

En relación con esta última compensación, se ha constatado una práctica creciente incluir estas compensaciones en los préstamos hipotecarios concertados con anterioridad al 9 de diciembre de 2007, aprovechando la modificación de sus condiciones, y generalmente en términos porcentuales (en torno al 5%) y no en el importe de la pérdida estimada. Este Servicio considera una mala práctica bancaria:

- Que, si esta modificación se ha recogido en contrato privado, y con posterioridad una entidad pretende la subrogación del préstamo, esta se oponga a su pago, en perjuicio de su cliente, alegando que la citada compensación no es un gasto imputable a la subrogación. En estos casos, el Servicio considera que deben ser las entidades las que resuelvan sus diferencias, evitando que el cliente salga perjudicado, bien en vía judicial, tal como está previsto en la Ley 2/1994, o bien extrajudicial, a través de mecanismos de dirimencias interbancarios.
- Que, cuando se liquide esta compensación, no se compruebe que su importe es inferior al de la pérdida estimada, calculada de acuerdo con los términos previstos en la Ley, y /o se liquide por un importe mayor.

---

**12.** El legislador considera que la comisión de amortización anticipada no está ligada directamente al perjuicio económico que sufre la entidad, por lo que el cambio de denominación se justifica por ser el de compensación más acorde con su naturaleza. **13.** Valor de mercado que se calculará como la suma del valor actual de las cuotas pendientes de pago hasta la siguiente revisión del tipo de interés y el valor actual del capital pendiente que quedaría en el momento de la revisión de no producirse la cancelación anticipada. Este valor actual se calcula a un tipo de interés de actualización, que será el de mercado aplicable al plazo restante hasta la siguiente revisión. El contrato de préstamo especificará el índice o tipo de interés de referencia que se empleará para calcular el valor de mercado de entre los que determine el ministro de Economía y Hacienda. Entre tanto no se lleve a cabo esta determinación por el Ministerio de Economía y Hacienda, la Ley dispone que el tipo de interés de referencia que se empleará para calcular si existe ganancia de capital, con independencia del plazo residual del préstamo o crédito hipotecario, será el tipo vigente de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública con vencimiento residual entre dos y seis años, regulado en la Resolución de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, de 5 de diciembre de 1989, que puede consultarse en la columna del sitio web del Portal del Cliente Bancario del Banco de España: <http://www.bde.es/clientebanca/tipo/referencia/temas/tipos.htm>.

b) Préstamos hipotecarios a interés fijo.

- Para los concertados con anterioridad a la Ley 41/2007 o con posterioridad a ella pero a los cuales dicha Ley no les fuera aplicable.

Al no estar sujetos a la Ley 2/1994, la comisión por cancelación parcial o total anticipada subrogatoria aplicable será la que se haya pactado en los correspondientes contratos.

No obstante, en 1996, el Gobierno emitió una Declaración que alude a esta cuestión, recomendando que en la subrogación de ciertos préstamos hipotecarios las entidades apliquen voluntariamente un límite del 2,5% en la comisión por cancelación anticipada, cuando en virtud de la misma el tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés:

«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.»

- Para los concertados a partir del 9 de diciembre de 2007 a los que fuera de aplicación la Ley 41/2007, se deberá tener en cuenta el régimen de compensación descrito en el punto anterior.

*Comisión por ingreso de cheque bancario entregado para ejecutar la subrogación*

En el supuesto de que la entidad acreedora decidiera unilateralmente el ingreso en la cuenta del prestatario del cheque recibido, no resultarían de aplicación los límites sobre valoración establecidos para las operaciones bancarias, pues no podría considerarse como un abono en cuenta corriente. Además, tampoco sería de aplicación una comisión por este ingreso, pues la entidad no realiza ningún servicio de compensación a su cliente, sino que este servicio se lo presta a sí misma o en interés propio.

*Comisión por emisión de un certificado de deuda en un proceso de subrogación*

Dado que estamos ante una emisión motivada por un precepto normativo, el cobro de una comisión por este concepto se consideraría contrario a las buenas prácticas bancarias.

*Comisión por novación. Ampliación del plazo en préstamos a interés variable*

En las novaciones modificativas, esta comisión remunera a la entidad por los trámites que debe realizar en la modificación del contenido del contrato y/o en el análisis de riesgos que pueden suponer para la entidad las modificaciones a realizar.

En los préstamos hipotecarios a interés variable, cuando la modificación solo se refiera a la ampliación del plazo del préstamo, la comisión está limitada al 0,1% de la cifra de capital pendiente de amortizar.

RESUMEN DE LAS COMISIONES Y COMPENSACIONES APLICABLES EN EL CASO DE AMORTIZACIÓN ANTICIPADA O CANCELACIÓN

CUADRO 6.1

		CASO 1	CASO 2	CASO 3	CASO 4
		Préstamos hipotecarios a tipo variable concertados con anterioridad al 27.4.2003	Préstamos hipotecarios a tipo variable concertados a partir del 27.4.2003 (a)  (Siempre que no estuvieran incluidos en el caso 4)	Préstamos hipotecarios a tipo fijo  (Siempre que no estuvieran incluidos en el caso 4)	Préstamos y créditos hipotecarios concertados a partir del 9.12.2007 con personas físicas sobre viviendas o con personas jurídicas que tributen por el régimen fiscal de empresas de reducida dimensión (b)
Comisiones y compensaciones aplicables según la fecha de concertación de la operación	Comisión por amortización anticipada subrogatoria	- 1% (o la comisión pactada si es inferior) - No habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto si no se pactó esta comisión en el contrato	- 0,5% (o la comisión pactada si es inferior) - No habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto si no se pactó esta comisión en el contrato	- 2,5% (o la comisión pactada si es inferior)	0
	Comisión por amortización anticipada no subrogatoria	- 1% (o la comisión pactada si es inferior)	- 1% (o la comisión pactada si es inferior)	- % pactado	0
	Compensación por desistimiento	0	0	0	- Dentro de los 5 primeros años del préstamo: 0,5% (o la compensación pactada si es inferior) - Después: 0,25% (o la compensación pactada si es inferior)
	Compensación por riesgo de tipo de interés	0	0	0	- Dentro de un período de revisión de tipos inferior a 12 meses: 0 - Si se produce ganancia de capital para la entidad (c): 0 - Si existe pérdida de capital y el período de revisión es superior al año: % pactado o importe de la pérdida de capital

FUENTE: Banco de España.

a. Fecha de entrada en vigor del Real Decreto-Ley 2/2003, que posteriormente se tramitó como proyecto de ley y fue aprobado como Ley 36/2003.

b. Fecha de entrada en vigor de la Ley 41/2007. A los préstamos hipotecarios que no cumplan las condiciones de esta Ley, se les aplicará el régimen anterior (Real Decreto-Ley 2/2003 y Ley 2/1994, que sigue vigente).

c. La finalidad de la compensación por riesgo de interés es compensar por el riesgo de tipo de interés que asume la entidad en el caso de amortización anticipada. Solo se puede aplicar a los préstamos y créditos con riesgo de tipo de interés, es decir, fijos y mixtos, cuyo tipo de interés se encuentre, en el momento de la cancelación o subrogación, por encima del de mercado (siempre que, en el caso de los préstamos a tipo de interés mixto, la revisión de tipos se produzca en un período superior al año).

*Comisión por subrogación de deudor*

Las entidades pueden pactar una comisión a aplicar en los casos de venta del inmueble hipotecado con asunción de la deuda hipotecaria por parte del nuevo adquirente. En consecuencia, habrá que estar a lo pactado en el contrato.

*Gastos*

En los casos en los que la suscripción de una póliza de seguros sea un requisito contractual establecido por una entidad de crédito para el otorgamiento de un préstamo hipotecario, y

*Productos vinculados. Seguros*

sea innegable la vinculación entre esta entidad y la compañía aseguradora, por la pertenencia

de ambas entidades al mismo grupo financiero, no parece admisible que la primera considere que las incidencias que puedan surgir con la referida póliza (entre ellas su anulación por presunta falta de pago de la prima<sup>14</sup> —con los negativos efectos que conlleva para el prestatario de la entidad de crédito, además de asegurado «forzoso» de una compañía de su grupo—) sean cuestiones ajenas, que atañen exclusivamente al asegurado y a la compañía aseguradora.

Por el contrario, este Servicio de Reclamaciones considera que, en estos casos, la entidad debe velar especialmente por que sus clientes estén adecuadamente informados y sean conocedores, en cada momento, de la situación del seguro vinculado a la financiación concedida que ha sido concertada con una compañía aseguradora integrada en el mismo grupo financiero que ella.

En concreto, cuando se produzca el impago de algún recibo de la prima del seguro contratado, la entidad, de conformidad con las buenas prácticas y usos financieros que deben presidir su actuación, debería informar a su cliente y prestatario de la situación de su seguro, tan pronto como conozca este incumplimiento, asegurándose de que ha recibido la comunicación emitida al efecto por la compañía aseguradora.

Igualmente, se considera una mala práctica bancaria que las entidades consientan en mantener contratados los seguros suscritos simultáneamente a la formalización del préstamo tiempo después de haber cancelado este, permaneciendo durante este tiempo como primer beneficiario de la cobertura, pese a que se habían extinguido sus derechos y obligaciones como acreditante, sin advertir de estas circunstancias a su cliente.

*Impuesto devengado por la inclusión de un pacto de igualación de rango con la hipoteca preexistente o por constitución de fianza*

Las entidades, apoyándose en las cláusulas genéricas de gastos incluidas en las escrituras (por las que los prestatarios responden de la totalidad de los gastos e impuestos que deriven de la operación), suelen entender que deben ser sus clientes los que asuman el coste tributario (impuesto sobre transmisiones y actos jurídicos documentados), añadido y liquidado complementariamente tiempo después de la formalización del préstamo hipotecario, cuyo hecho imponible es la inclusión en el mismo de pactos de igualación de rango o de afianzamientos.

En este caso nos encontramos ante gastos no conocidos, y por tanto no informados, al inicio de la operación, de los que se tiene noticia con posterioridad a su formalización. Por ello, este Servicio considera que las buenas prácticas bancarias exigen que se advierta al cliente de lo sucedido (así como de las acciones iniciadas, en su caso, frente a la Administración Tributaria), dejando pendiente el adeudo de cualquier cantidad e intentando llegar a un acuerdo intermedio satisfactorio para ambas partes. En todo caso, se considera contrario a las buenas prácticas el adeudo automático del impuesto en la cuenta del cliente.

Intereses

La normativa de transparencia consagra la libertad de pactos para fijar los tipos de interés a los que se vayan a liquidar las operaciones activas y pasivas de las entidades de crédito, y establece que, en todo caso, la información relativa al tipo de interés aplicable a los préstamos hipotecarios deberá incluir, al menos:

- El tipo de interés nominal.

<sup>14</sup> En estos casos, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro, impagado un recibo de prima a su vencimiento, y no subsanado el impago en el período de gracia de los 30 días siguientes, la cobertura del asegurador queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Además, si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato de seguro queda extinguido.

- El importe, número y periodicidad o fecha de los pagos que el deudor deba realizar a la entidad para el reembolso del crédito y el pago de los intereses, comisiones y gastos repercutibles, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible. No será necesario incluir dicha información cuando se adjunte el correspondiente cuadro de amortización.
- El coste efectivo de la operación (TAE).

En los préstamos hipotecarios en los que el interés pactado sea variable, normalmente el tipo a aplicar se obtendrá añadiendo a un índice de referencia un determinado margen o porcentaje. Estos tipos de referencia pueden ser publicados por entidades privadas o públicas. Sin embargo, dado que las entidades no podrán usar (en la revisión de préstamos hipotecarios concertados por personas físicas y cuya cuantía no rebase los 150.253,03 euros) los que dependan exclusivamente de ellas mismas y no se puedan agregar objetivamente, lo más habitual es que se utilicen los tipos de interés de referencia oficial<sup>15</sup>, publicados mensualmente en el Boletín Oficial del Estado y difundidos por el Banco de España.

A efectos de conocer cuál debe ser el índice de referencia a aplicar en cada variación de tipo pactada, habrá que estar a lo contractualmente acordado por las partes, sin que las dudas interpretativas que puedan surgir al respecto puedan ser resueltas por este Servicio de Reclamaciones, sino, en última instancia, por los tribunales de Justicia. No obstante, este Servicio de Reclamaciones ha venido considerando que, cuando las cláusulas pactadas hagan referencia a uno de los índices de referencia oficial, sería lógico que el tipo que se tome a efectos de revisar el aplicable a un préstamo sea el último publicado en la fecha de revisión<sup>16</sup>, pues este es el momento en el que el prestatario puede conocer de manera clara y objetiva la situación en la que quedará su préstamo.

En consonancia con lo expuesto, es recomendable que las entidades redacten con claridad las cláusulas donde se establecen los tipos de referencia a aplicar, fijando de forma precisa las fechas que han de tenerse en cuenta y el método de revisión, de modo que no den lugar a distintas interpretaciones por las partes contratantes.

A este respecto, debe aclararse, dado el número de reclamaciones recibidas por este motivo, que el adelanto de la publicación del EURIBOR a los primeros días de cada mes, efectuada en enero de 2009, no altera *el alcance de los acuerdos pactados*.

Por otra parte, se admite como una práctica consolidada que, a falta de precisión contractual, la consideración de los meses a los que se hace mención en las cláusulas de revisión se refiera a meses naturales y no de fecha a fecha, insistiendo, no obstante, en la necesidad de fijar con claridad estos términos en las escrituras.

---

**15.** Los tipos de interés de referencia oficial son: Referencia interbancaria a un año (EURIBOR); tipo interbancario a un año (MIBOR), exclusivamente para los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero de 2000; tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, concedidos por los bancos; tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, concedidos por las cajas; tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, concedidos por el conjunto de entidades; tipo activo de referencia de las cajas (indicador CECA, tipo activo), y tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años. **16.** A este respecto, el Banco de España decidió, a principios de 2009, adelantar al comienzo de cada mes la publicación de los índices EURIBOR, MIBOR y tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de deuda pública de plazo entre dos y seis años, ya que es perfectamente posible conocerlos en cuanto finaliza el mes. Los restantes índices se publican posteriormente, por las razones expuestas en las consultas relevantes de esta Memoria.

Es práctica habitual que, cuando el préstamo se firma y desembolsa en fecha que no coincide con la del vencimiento de las cuotas periódicas, por los días que median desde la fecha de desembolso hasta la del primer vencimiento, se cobren solo los intereses sin amortización de capital, a efectos de simplificación de cálculo. Dicha liquidación se considera correcta, ya que el capital prestado comienza su devengo de intereses desde el mismo día de su abono al cliente por parte de la entidad.

Existiendo varias opciones para ello, todas financieramente válidas, lo que es exigible desde la transparencia que debe presidir la relación de la entidad con su cliente es que este conozca y acepte el criterio a aplicar, bien por estar recogido en la escritura, bien, en caso contrario, por haberse informado previamente a su aplicación. Lo que no se considera buena práctica bancaria es que la entidad, sin existencia de pacto contractual al respecto, decida unilateralmente el criterio aplicable, que puede ir en contra de lo deseado por su cliente.

La casuística presentada es la siguiente:

- Sistema francés de amortización.

Con motivo de la revisión del tipo de interés aplicable a cada período de interés variable, se puede:

- elaborar a esa fecha un nuevo cuadro de amortización por el método francés —que suele ser lo más habitual—, o
- mantener fijas las cuotas de amortización de capital calculadas por el método francés en el primer momento, y únicamente calcular los intereses sobre el capital vivo al comienzo de cada período —mensual—. Mediante la suma de ambos importes, se determinará la cuota periódica a pagar mensualmente, que resultará variable para cada pago.

- Préstamos en progresión geométrica.

En este tipo de préstamos suele pactarse que, partiendo de un determinado tipo de interés para toda la vida de la operación, las cuotas de amortización aplicables serán crecientes en una determinada progresión periódica —normalmente anual—.

No obstante, en los casos en los que igualmente se pacta la variabilidad del tipo de interés aplicable, puede ocurrir que, cuando los tipos crecen por encima de un determinado nivel, la cuota periódica pactada en cada momento no pueda absorber el importe de los intereses devengados en el período, debiendo capitalizarse la diferencia.

Por su parte, algunas entidades interpretan que lo que caracteriza a estos préstamos no es la progresividad de sus cuotas, sino la variabilidad de sus tipos, de modo que no se comercializan como préstamos en los que el cliente puede conocer de antemano cómo van a crecer sus cuotas, sino como préstamos cuyas cuotas, una vez aplicado el tipo correspondiente a cada período, variarán en función de la progresión pactada. Esta interpretación, legítima sin duda, no se desprende de la literalidad de los pactos contractuales suscritos analizados por este Servicio, ni se le ha acreditado que haya sido explicada a su cliente antes de su formalización. Únicamente se ha podido constatar que el contrato no podía ser ejecutado en los estrictos términos en que fue firmado, diferenciando sustancialmente de las expectativas de los clientes y generando efectos no previstos en el contrato.

Suele concluirse en los casos vistos que las entidades no cumplieron con los principios de información y transparencia a que están obligadas para con sus clientes, al no acreditar que explicaran detalladamente a sus clientes (con carácter previo a la contratación del producto) las peculiaridades del préstamo y no redactar los contratos con la claridad y transparencia que les son exigibles, de manera que su cliente pueda saber, ante los distintos escenarios de evolución que se pudieran producir, las consecuencias directas en el préstamo contratado. En consecuencia, este Servicio ha transmitido a las entidades directamente y a través de sus publicaciones periódicas que, cuando ante subidas de tipos por encima de un determinado nivel sea preciso capitalizar intereses y se corra el riesgo de incrementar las cuotas finales más allá de la razón pactada para mantener el mismo vencimiento, las entidades, de conformidad con las buenas prácticas y usos financieros, deberían dirigirse a sus clientes para tratar de lograr un acuerdo por medio del cual dar solución a la situación generada. Y todo ello teniendo en cuenta que cualquier modificación del sistema de cálculo aplicable requerirá el consentimiento de sus clientes, aun cuando opere en su beneficio.

Igualmente se considera que, dadas las características de la operación y las deficiencias informativas detectadas, debería ser la propia entidad la que asumiera los costes derivados de una posible novación de la escritura de préstamo (si finalmente los clientes optasen por el sistema de amortización francés de cuota anual constante).

Por último, aclarar que estas conclusiones nada obstan a la propia responsabilidad que asume el cliente al contratar este tipo de productos, financieramente neutros a su vencimiento pero que, sin embargo, en escenarios como los actuales de tipos bajistas, les son claramente «beneficiosos».

*Intereses tras una amortización anticipada*

En estos casos, y salvo otro tipo de pacto, los intereses de la cuota que vence inmediatamente después de la amortización anticipada se calculan sumando:

- 1 Los intereses correspondientes al principal pendiente al inicio del período en el que se realiza la amortización parcial anticipada, por los días que median entre dicho inicio y la fecha de la amortización anticipada, más
- 2 los intereses correspondientes al principal pendiente una vez realizada la amortización anticipada, por los días que median entre dicha fecha y el final del período (vencimiento de la cuota inmediatamente posterior).

En consecuencia, con carácter general puede concluirse que la amortización parcial anticipada realizada en un período con una duración de 31 días —todos aquellos en los que el mes de inicio del período de cómputo sea de 31 días— tiene un efecto negativo en perjuicio del prestatario, de modo que resulta penalizado pagando más intereses en la cuota que vence inmediatamente después de la amortización parcial anticipada que los que hubiera pagado si no se hubiera efectuado esa amortización anticipada. Dicho efecto es beneficioso para el prestatario cuando la amortización parcial anticipada se realiza en períodos con duración inferior a 31 días.

*Intereses bonificados*

Cuando las partes pactan una reducción adicional del diferencial aplicable al tipo de interés variable estipulado en la escritura, en función del cumplimiento de ciertas condiciones de vinculación, se considera una mala práctica bancaria que las entidades no actúen con la diligencia que les es exigible a la hora de tramitar las solicitudes de tales productos o de informar de los requisitos que cada una de ellas conlleva.

Véanse compatibilidades de intereses bonificados con cláusulas suelo (apartado 6.1.2).

*Año comercial-año civil*

Aunque suele ser una cuestión que, en general, tiene más incidencia en productos de pasivo, no son infrecuentes los casos en los que se cuestiona su aplicación en los préstamos hipotecarios. El criterio mantenido por el Servicio es el siguiente:

«[...] el uso de la base de cálculo 360 se ha venido considerando como un “uso bancario”, establecido por la práctica reiterada del mismo por parte de las entidades financieras y, como tal, fue admitido por el extinto Consejo Superior Bancario, a quien correspondía, con arreglo al Decreto de 16.10.50 (BOE del 17 de noviembre), determinar los usos mercantiles bancarios a los efectos del artículo 21 del Código de Comercio. Como tal uso bancario se recogió en las Memorias del Servicio de Reclamaciones correspondientes a los años 1992 y 1993, que indicaban que “la aplicación del año comercial o de 360 días como denominador de las fórmulas matemáticas de liquidación de intereses en las operaciones de crédito, sin aplicar el mismo criterio para el cómputo de los días transcurridos en el numerador, así como, en general, en todas aquellas en las que el cálculo de intereses se realiza día a día, constituyen una práctica inveterada de las entidades bancarias que, por su generalidad, puede considerarse constituye un auténtico uso bancario”.

Debemos advertir, no obstante, que puede ocurrir que determinadas conductas que han llegado a constituir auténticos usos bancarios sean cuestionadas en el presente, pues el desarrollo de los sistemas que venían a justificar dichos usos carecen en la actualidad de razón técnica, y más en el presente caso, en el que el cambio de base no parece obedecer a criterios de facilitar los cálculos. Ahora bien, *estas circunstancias solo podrían ser debatidas por el órgano judicial competente*, como instancia adecuada para establecer la validez y alcance de las cláusulas de los contratos.»

En cualquier caso, hay un elemento que, en general, permite la comparación entre entidades que aplican el año natural en el numerador y el comercial en el denominador, o el año comercial o el natural en ambas partes de la fracción: se trata de la TAE o tasa anual equivalente, que, en igualdad de condiciones de comisiones que deben incluirse en la misma y tipo de interés aplicable, será más alta en el primer caso que en el segundo.

*Redondeo*

Hasta el 24 de noviembre de 2002 (fecha de la entrada en vigor de la Ley 44/2002<sup>17</sup>), la normativa de transparencia permitía la inclusión, entre las cláusulas financieras de los préstamos hipotecarios, del redondeo al alza del tipo de interés aplicable<sup>18</sup>. A partir de esa fecha, los nuevos créditos y préstamos a tipo de interés variable formalizados únicamente pueden incorporar el redondeo del tipo de interés al extremo del intervalo más próximo, sin que este pudiera sobrepasar el octavo de punto.

Posteriormente, con la entrada en vigor de la Ley 44/2006, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios de 31 de diciembre de 2006, se calificaron de abusivas las «estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva» (art. 7 bis),

---

<sup>17</sup>. De medidas de reforma del sistema financiero. <sup>18</sup>. No obstante, se estaba incrementando el número de sentencias que declaraban nula la cláusula de redondeo exclusivamente al alza, por considerar que producía un claro desequilibrio contractual en los derechos y obligaciones de las partes.

deviniendo nulas de pleno derecho a partir del 1 de marzo de 2007 —fecha máxima para adaptar los contratos de los consumidores a la citada Ley—.

Las reclamaciones que se atienden desde entonces sobre el particular denuncian que las entidades continúan aplicando la controvertida cláusula, sin tener en cuenta lo establecido por la Ley 44/2006, por considerar que es válida al haber sido contractual y libremente acordada con anterioridad a la Ley 44/2002.

Ahora bien, dado que la Ley 44/2006 es una norma de consumo, la supervisión de su cumplimiento, incluso tratándose de empresarios de sectores que cuentan con normativa específica, como las entidades supervisadas por el Banco de España —como señala la propia Ley—, corresponde a las autoridades competentes en esta materia. Igualmente se explica que es a los jueces y tribunales de Justicia a quienes compete en exclusiva pronunciarse sobre la nulidad de la cláusula controvertida y sobre los efectos derivados de tal nulidad.

Sin perjuicio de lo dicho, este Servicio no considera una buena práctica financiera continuar con la aplicación de la cláusula de redondeo exclusivamente al alza, por cuanto supone el mantenimiento de una situación que se traduce en un perjuicio económico al consumidor financiero, forzando a este a acudir a instancias administrativas o judiciales para corregir un desequilibrio contractual que ha sido censurado en la jurisprudencia menor y en la normativa de consumo.

No obstante lo anteriormente dicho, cuando la parte reclamante sea una persona jurídica con ánimo de lucro, la normativa de consumo citada no resulta de aplicación, no pudiendo este Servicio de Reclamaciones emitir pronunciamiento alguno en relación con la controvertida cláusula del redondeo. En todo caso, si la mercantil reclamante estimase que la cláusula de redondeo al alza fuera abusiva (y que, en consecuencia, debería declararse su nulidad), debería acudir a los jueces y tribunales de Justicia, al ser dicha declaración materia privativa de su competencia.

*Amortización anticipada del préstamo  
con el seguro contratado a tal fin*

En principio, y a salvo de otros pactos contractuales alcanzados, la concurrencia de la contingencia cubierta por el seguro no implica por sí sola que dejen de devengarse los intereses pactados, ni que las entidades prestamistas cesen en la emisión de los recibos mensuales correspondientes, al menos hasta que se haga efectivo el pago de la cantidad asegurada por parte de la compañía aseguradora. En ese momento se procederá, en su caso, a la amortización anticipada del préstamo, satisfaciéndose entonces el capital pendiente y los intereses devengados desde el pago del último recibo si así se hubiese pactado.

No obstante lo anterior, cuando se denunciaran demoras en el pago de la indemnización pactada, con la pretensión de retroceder los intereses devengados, habría que analizar en primer lugar cuál fue la responsabilidad de la entidad en estos hechos. Si quedara fuera de discusión, parecería lógico entender que ha estado financiando el capital prestado hasta ese momento, por lo que no procedería la devolución de los intereses devengados, pues estos son la remuneración de un capital del que efectivamente ha dispuesto el prestatario. Dicho esto, no competiría a este Servicio determinar quién debería ser el responsable último de los pagos efectuados, debiendo sustanciarse esta cuestión, si se estima conveniente, ante los órganos judiciales oportunos.

*Cancelación  
Dación en pago*

Para que esta sea válida, es decir, para que la obligación primitiva quede extinguida mediante la transmisión del inmueble que sirve de garantía al préstamo, es preciso:

- El acuerdo entre las partes, por el que, con la intención de extinguir la obligación preexistente y sin dar origen a una nueva obligación, convengan la sustitución de la prestación inicialmente debida por otra distinta<sup>19</sup>. Cuestión esta que, dado que supone una modificación de las condiciones pactadas para el préstamo hipotecario, se enmarca en la política comercial y de asunción de riesgos de la entidad de crédito y, por tanto, su fiscalización excede de las competencias del Servicio de Reclamaciones.
- La entrega del objeto de la nueva prestación. Si el deudor solo se comprometiera a realizar la nueva prestación (pero no entregara el objeto), estaríamos frente a un supuesto de novación (cambio) y no propiamente de dación en pago.

*Imputación de pagos ante una pluralidad de deudas*

En el supuesto de existencia de varios préstamos y/o créditos de un mismo deudor frente a la entidad, para determinar la imputación de un pago habrá que atenderse, en primer lugar, a lo que al respecto pudiera estar previsto en los distintos contratos reguladores de esos préstamos y/o créditos.

A falta de previsiones contractuales, la multiplicidad de deudas a cargo del deudor puede dar lugar a equívocos<sup>20</sup> en caso de que el deudor, en el momento de realizar el pago, no indique cuál de esas deudas entiende por cumplida y, simultáneamente, el acreedor no haga entrega de un recibo en el que especifique en qué concepto ha recibido el pago.

Ante dicha eventualidad, el Código Civil contiene, en los artículos 1172 a 1174, una serie de reglas tendentes a discernir cuál de las diversas deudas debe entenderse pagada, partiendo de la base de que la imputación de pagos es una materia reservada a la autonomía privada y que, por tanto, las partes de la relación obligatoria pueden determinar a qué deuda debe entenderse referido el pago realizado.

Inicialmente, el Código atribuye tal facultad al *deudor* —el deudor «podrá declarar, al tiempo de hacer el pago, a cuál de las deudas debe aplicarse» (artículo 1172.1)—, quien, no obstante, debe observar necesariamente el carácter accesorio de la obligación de intereses, impuesto en el artículo 1173 —«si la deuda produce interés, no podrá estimarse hecho el pago por cuenta del capital mientras no estén cubiertos los intereses» (artículo 1173)—.

Subsidiariamente, dicha facultad se otorga al *acreedor* —«Si aceptare del acreedor un recibo en que se hiciese la aplicación del pago, no podrá reclamar contra esta, a menos que hubiera mediado causa que invalide el contrato» (artículo 1172.2)—. En este supuesto, la última palabra sobre el tema la tiene igualmente el deudor, quien decidirá si admitir o no la atribución del pago que proponga el acreedor a través del recibo ofrecido.

<sup>19</sup> La necesidad de que se produzca un acuerdo entre deudor y acreedor encuentra su fundamento jurídico en lo establecido por el primer párrafo del artículo 1166 del Código Civil, que precisa que «el deudor de una cosa no puede obligar a su acreedor a que reciba otra diferente aun cuando fuere de igual o mayor valor que la cosa debida». El Tribunal Supremo, en su sentencia de 23 de septiembre de 2002, entre otras, ha establecido que «esta figura jurídica, conforme a la construcción de la jurisprudencia civil, opera cuando la voluntad negocial de las partes acuerdan llevar a cabo la satisfacción de un débito pendiente, y el acreedor acepte recibir del deudor determinados bienes de su propiedad, cuyo dominio pleno se le transmite para aplicarlo a la extinción total del crédito, actuando este crédito con igual función que el precio en la compraventa». <sup>20</sup> Para que se produzca este equívoco se requiere la existencia de una serie de presupuestos: Que un deudor lo sea por varios conceptos o tenga varias deudas respecto de un solo acreedor; que las deudas sean de la misma especie o naturaleza, o que las obligaciones se encuentren vencidas y sean, por tanto, exigibles.

En el supuesto de que tanto el deudor como el acreedor se abstengan de realizar la imputación del pago, entrarán en juego las *reglas de imputación contenidas en el artículo 1174* —cuando no pueda imputarse el pago según las reglas anteriores, se estimará satisfecha la deuda más onerosa al deudor entre las que estén vencidas. Si estas fueren de igual naturaleza y gravamen, el pago se imputará a todas a prorrata—.

*Pago mediante transferencias*

Es habitual que los reclamantes consideren que su voluntad de cancelar queda en evidencia cuando al tiempo de ordenar transferencias desde otras entidades, para su abono en su propia cuenta, hagan constar en las propias órdenes la instrucción de pago.

No obstante, en estos casos resulta imprescindible que la entidad cuente con las instrucciones escritas de su cliente para poder materializar la amortización, pues, si bien hubiera sido una muy buena práctica bancaria que la entidad se interesara por la orden que recogía la transferencia, el concepto de la transferencia no puede suplir las instrucciones escritas, ya que la finalidad de que en las transferencias aparezca un concepto no es impartir instrucciones a la entidad en la que está abierta la cuenta en la que los fondos se abonan, sino que tal concepto va dirigido al beneficiario de la transferencia, para que este conozca la procedencia de los fondos.

d. Subrogación por cambio de deudor

Con este término se identifican las modificaciones contractuales con las que se sustituye al deudor del préstamo con la autorización —expresa o tácita— de la entidad acreedora, de modo que el nuevo prestatario asume todos los derechos y/o obligaciones contraídas por aquel.

Información de las condiciones

En estos casos, las entidades legalmente no tienen ninguna obligación de informar al nuevo prestatario, previamente a la formalización de la subrogación, de las condiciones que rigen el préstamo, ya que esta obligación recae en el deudor original. En este sentido, la normativa de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 150.253,02 euros, establece expresamente que, con independencia de las reglas establecidas en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas<sup>21</sup>, en los préstamos otorgados a constructores o promotores inmobiliarios en los que se prevea una posterior sustitución por los adquirentes de las viviendas, deben incluirse cláusulas financieras con contenido similar al que se exige para los préstamos regulados por la orden citada de 5/5/94, de transparencia de préstamos hipotecarios de importe igual o inferior a 150.253,03 euros o su equivalente en divisas, en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda y el prestatario sea persona física.

No obstante lo anterior, este Servicio considera que, en aquellos casos en los que *la entidad intervenga en el otorgamiento de la escritura* de compraventa con subrogación (para admitir la misma de forma expresa y, en su caso, para novar las condiciones del préstamo), resulta responsable de que el documento que va a regir la vida de la operación contenga la máxima información posible y de que no contenga incorrecciones u omite aspectos de tal trascendencia que pudieran condicionar el coste de la operación y/o la voluntad del cliente. Hay que

---

21. a) Prohíbe que la oferta, promoción y publicidad dirigida por el promotor a la venta induzca o pueda inducir a error a sus destinatarios de modo tal que afecte a su comportamiento económico, por lo que no se podrán silenciar datos fundamentales en las mismas (art. 3.º); dispone que, si el vendedor previera la subrogación del consumidor en el préstamo hipotecario que le fue concedido, deberá indicar en una nota explicativa a disposición del público: el notario autorizante, fecha de la escritura, datos de su inscripción registral, responsabilidad hipotecaria de cada vivienda, con expresión de vencimientos y cantidades (art. 6.º 4), y regula el derecho de todo adquirente, a la firma del contrato, a recibir a costa del vendedor copia de los documentos citados (art. 9.º).

entender que, si en última instancia la entidad 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.

Igualmente se considera que, en aquellos casos en los que la entidad, con posterioridad a la formalización del préstamo al promotor, ha emitido un documento —sin la consideración de oferta vinculante— que va a servir al vendedor como vehículo de promoción para la subrogación de los posibles compradores en la financiación que le fue concedida, se entiende que debe contener toda la información necesaria para el cálculo del coste real de la operación, a fin de que el cliente pueda elegir libremente subrogarse en la misma o buscar otra alternativa en el mercado. Y esta obligación es tanto más exigible en aquellos casos en los que el apoderado de la entidad que firma el documento de promoción sea uno de los que más tarde va a intervenir, en idéntica condición, en la formalización de la escritura de compraventa con subrogación y, en su caso, ampliación y modificación de hipoteca, ya que, si bien la entidad tiene la potestad de admitir o no la subrogación del deudor hipotecario, este tiene el derecho de conocer las condiciones íntegras de la deuda cuya devolución va a asumir.

Hipoteca del promotor

A partir del 1 de marzo de 2007, dos meses después de la entrada en vigor de la Ley 44/2006 de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, los contratos con los consumidores no pueden incorporar cláusulas declaradas abusivas por esta Ley, entre las que se encuentra la que obliga al consumidor a subrogarse en la hipoteca del profesional de la vivienda o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación, estableciendo igualmente que en estos casos los gastos de cancelación corresponden al empresario.

e. Subrogación por cambio de acreedor (Ley 2/1994)

Con este término se identifican las operaciones de cambio de entidad acreedora en préstamos hipotecarios, realizadas por voluntad del deudor-prestatario, sin precisar, por tanto, el consentimiento de la entidad acreedora, y que van acompañadas del pago del débito pendiente al acreedor primitivo.

Concepto y regulación

La finalidad perseguida por el legislador al desarrollar esta figura, a través de la Ley 2/1994<sup>22</sup>, era la de hacer viable económicamente el derecho de los ciudadanos de mejorar las condiciones de tipo de interés (de los préstamos contratados con anterioridad a la bajada de tipos experimentada en el mercado, sin necesidad de cancelarlos y formalizar otros nuevos), tanto ordinario como de demora, o de plazo (tras la publicación de la Ley 36/2003<sup>23</sup>, que daba nueva redacción al n.º 2 del artículo 5 de la Ley 2/1994). Con la nueva redacción de la Ley, dada por la 44/2007, la escritura de subrogación, aparte de la modificación del plazo y la mejora de las condiciones de tipo de interés, también puede recoger cualquier modificación de las condiciones financieras allí pactadas.

En líneas generales, el procedimiento a seguir en estos casos exige:

- 1 En primer lugar, que la nueva entidad presente al deudor una oferta vinculante en la que consten las condiciones financieras del nuevo préstamo.
- 2 Aceptada la oferta, que la entidad notifique por conducto notarial a la acreedora original su disposición a subrogarse, requiriéndola para que en un máximo de

<sup>22</sup>. Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, modificada en último término por la Ley 41/2007. <sup>23</sup>. Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

siete días naturales le entregue certificación del importe debido (capital pendiente e intereses y comisiones devengadas y no satisfechas).

- 3 De no ejercer esta última su derecho a enervar (véase apartado siguiente), la subrogación surtirá efectos:
  - Tras pagar la deuda acreditada. Se debe incluir en la misma escritura de subrogación una declaración de la entidad subrogada al respecto, así como un resguardo con la operación bancaria realizada para tal finalidad.
  - Mediante depósito de la cantidad estimada en la notaría, en el caso de falta de entrega del certificado de deuda por la entidad acreedora original. La entidad subrogada la calculará bajo su responsabilidad y, asumiendo las consecuencias de su error — que no será repercutible al deudor —, depositará dicha suma en poder del notario autorizante, a disposición de la acreedora original.

El notario notificará de oficio a la acreedora que puede alegar error por el mismo conducto, dentro de los ocho días siguientes. En ese caso, y sin perjuicio de que la subrogación surta sus efectos, el juez citará a las partes en un plazo de ocho días y resolverá en uno posterior de tres días.

Derecho a enervar

La Ley 41/2007 ya citada, al dar nueva redacción al artículo 2 de la Ley 2/1994 que lo regula, ratifica el derecho del primitivo acreedor a continuar siéndolo si, ante una oferta de subrogación presentada por otra entidad, modifica las condiciones financieras del préstamo en los términos deseados por el deudor, siempre que mejoren o igualen las ofertadas por la otra entidad. En todo caso, podrán añadirse a estas modificaciones (de interés y/o plazo) tanto la ampliación o reducción de capital, como la prestación o modificación de las garantías personales y el método o sistema de amortización y cualesquiera otras condiciones financieras del préstamo.

Para ejercer este derecho, la acreedora tendrá un plazo de 15 días naturales desde que la entidad le comunica vía notarial su deseo de subrogarse, y ante el mismo notario deberá manifestar, con carácter vinculante, su disposición a formalizar con el deudor una modificación de las condiciones del préstamo que igualen o mejoren la oferta vinculante.

A este respecto, y dado que la Ley no establece unos criterios de homogeneización, ni las condiciones necesarias para que la comparación pueda realizarse de manera objetiva e inequívoca, el Servicio de Reclamaciones entiende que la mejora debe afectar a todas y cada una de las condiciones contenidas en la oferta vinculante de la entidad que pretende la subrogación, salvo que, existiendo condiciones tanto más favorables como adversas, todas ellas en conjunto sean aceptadas, de manera expresa, como más favorables por el prestatario. A estos efectos, la entidad acreedora original debe entregar a su cliente una contraoferta en la que detalle y explique en términos claros y fácilmente comprensibles las condiciones ofertadas.

Igualmente considera este Servicio que, cuando la entidad hace uso de su derecho a enervar, formulando un compromiso vinculante de modificación del préstamo de su cliente, no puede incumplirlo injustificadamente.

Por último, añadir que tampoco es indiferente para el cliente desde el punto de vista financiero la fecha de aplicación de las nuevas condiciones derivadas de la enervación. La norma-

tiva en vigor no establece un plazo para llevar a cabo la novación. No obstante, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, este Servicio entiende que la mejora en las condiciones debe ser aplicada lo antes posible, sin demoras injustificadas y, en todo caso, no más tarde del momento en el que hubiera tenido efecto, de haberse producido, la subrogación enervada.

Concurrencia de dos acreedores

El Servicio de Reclamaciones considera contrario a las buenas prácticas bancarias provocar situaciones en las que el cliente se vea obligado a pagar intereses a las dos entidades (acreedora original y subrogada) por un mismo préstamo. En este sentido, se estima que la fecha de otorgamiento de la escritura de subrogación opera como el punto de inflexión que marca la extinción de un derecho de crédito y el nacimiento de otro nuevo, con todas las consecuencias jurídicas que implica este cambio. Por tanto, debe entenderse que, desde ese momento, en el que ha quedado acreditado el pago a la entidad primitiva (en la propia escritura de subrogación o mediante depósito notarial a su disposición), la subrogación surte todos sus efectos, sustituyéndose un acreedor por otro.

Igualmente se considera que en estos casos las dos entidades deberán observar una especial diligencia y colaboración en el cumplimiento de sus respectivas obligaciones (acompañada de la celeridad que aconseja este tipo de operaciones), con el fin de que la subrogación concluya sin incidencias ni demoras que ocasionen perjuicios a los interesados (Preámbulo de la Ley 2/1994).

Pago mediante transferencia

Con carácter general, y tal y como se ha señalado en el apartado «Cancelación. Pago mediante transferencias», la finalidad del concepto que figura en una orden de transferencia no es impartir instrucciones a la entidad en la que está abierta la cuenta en la que los fondos se abonan, sino informar al beneficiario de la transferencia sobre la procedencia de los fondos y, en su caso, del destino que su ordenante pretende dar a los mismos.

Ahora bien, el uso de transferencias ordinarias en un procedimiento de cancelación o de subrogación de acreedor de préstamos hipotecarios de la Ley 2/1994, si bien es perfectamente válido, requiere que la entidad que transfiere los fondos informe correctamente a su cliente para que este se ponga en contacto con su entidad prestamista, a fin de darle expresa y personalmente a esta las instrucciones de cancelación oportunas, pues, en caso contrario, se podrían generar en el prestatario unas expectativas sobre el buen fin de la operación de cancelación del préstamo original que no se corresponden con la realidad.

Por este motivo, el Servicio de Reclamaciones ha sido bastante crítico con el uso de este tipo de transferencias, ya que, siendo lo que subyace un pago de una entidad acreedora a otra, el mecanismo más adecuado en estos casos es que los fondos se abonen en una cuenta abierta en la entidad prestamista que procederá inmediatamente a su cancelación, existiendo a estos efectos un procedimiento operativo normalizado interbancariamente que consiste en una cumplimentación de una OMF junto con un mensaje SWIFT<sup>24</sup>.

Subrogación de créditos hipotecarios

Tras la entrada en vigor de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios, varias han sido las resoluciones administrativas que se han pronunciado expresamente acerca del alcance de esta última norma, ya que, si bien su ámbito de aplicación no fue literalmente

---

<sup>24</sup>. Este utiliza un código especial en uno de sus campos (el código CORT en el campo 23E), que sirve a la entidad receptora para diferenciar este tipo de operaciones.

modificado, de la lectura de otros artículos de esta Ley, así como del preámbulo de la primera de las citadas, surgieron dudas, entre las entidades y su propia clientela, acerca de la posibilidad de que la subrogación especial de préstamos hipotecarios fuera también extensible a los créditos hipotecarios.

Así las cosas, este Servicio de Reclamaciones, que hasta esa fecha mantenía una opinión contraria a esta posibilidad, de acuerdo con lo dispuesto expresamente en la Ley 2/94, modificó su criterio, en línea con el expresado por la Dirección General de Registros y del Notariado, en cuanto a que las entidades no pueden negarse a la solicitud de subrogación de créditos hipotecarios, de conformidad con el procedimiento y los beneficios previstos en la Ley 2/1994, interesada por sus clientes, si bien con la advertencia a los interesados de que, en estos casos, la Agencia Estatal Tributaria no comparte dicho criterio y, por tanto, no admite la aplicación de los beneficios fiscales previstos en esa norma.

Con la entrada en vigor del Real Decreto 716/2009<sup>25</sup>, este Servicio se reafirmó en esa opinión, al prever la disposición adicional segunda de dicho Real Decreto:

«Ejercicio de la subrogación y del derecho a enervar.

2. La entidad acreedora que ejerza su derecho a enervar la subrogación en los supuestos en que el deudor subrogue a otra entidad financiera, de conformidad con el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos o créditos hipotecarios, deberá comparecer por medio de apoderado de la misma ante el notario que haya efectuado la notificación a que se refiere el artículo citado, manifestando, con carácter vinculante, su disposición a *formalizar con el deudor una modificación de las condiciones del préstamo o crédito que iguale o mejoren la oferta vinculante*. A tal efecto, la entidad acreedora deberá trasladar, en el plazo de 10 días hábiles, por escrito al deudor una oferta vinculante, en los términos previstos en la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos o créditos hipotecarios, en la que, bien iguale en sus términos las condiciones financieras de la otra entidad, o bien mejore las condiciones de la oferta vinculante de la otra entidad.»

Queda claro, por tanto, que procedería la aplicación al crédito de los límites ya vistos aplicables para las comisiones por amortizaciones anticipadas subrogatorias de préstamos hipotecarios a tipo variable.

#### 6.1.2 CLÁUSULAS LIMITATIVAS DE LA VARIACIÓN DEL TIPO DE INTERÉS

Estas cláusulas, por las que se limita la variación del tipo de interés —lo que vulgarmente se denomina «suelo y techo»—, son muy habituales en los préstamos hipotecarios, estando incluso previstas expresamente en la normativa de transparencia que regula la información que deben incorporar aquellos que, por su finalidad e importe, merecen una mayor protección —préstamos sobre viviendas, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 150.253 euros—<sup>26</sup>.

El Servicio de Reclamaciones considera, pues, que dicha limitación es aplicable siempre que resulte de un acuerdo expreso entre las partes y se encuentre debidamente recogida en el

<sup>25</sup>. De 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario. <sup>26</sup>. Véase, a estos efectos, el anejo II, cláusula 3.ª bis, de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre Transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE de 11), en <http://www.bde.es/clf/leyes.jsp?id=10757>.

contrato, si bien las entidades deben poder acreditar<sup>27</sup> que los clientes conocían su existencia con anterioridad a la firma de los documentos contractuales.

Este Servicio entiende que la exigencia de este conocimiento previo por parte de los clientes se incardina en la transparencia y la claridad que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, y que exigen que estos conozcan con suficiente antelación las condiciones a las que se van a obligar antes de formalizar los correspondientes contratos, ya que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1091 del Código Civil: «las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos». Criterio que, para eliminar posibles problemas derivados de una negociación verbal, es el que contempla la propia normativa de transparencia antes citada al exigir que se incorporen estas cláusulas en las ofertas vinculantes que las entidades deben entregar a los solicitantes de préstamos hipotecarios de cuantía igual o inferior a 150.253,03 euros, y que este Servicio hace extensivo, desde el punto de vista de las buenas prácticas y usos bancarios, a todos los préstamos hipotecarios, cualesquiera que sean su importe y la forma en que se facilite esa información.

A lo anterior debe añadirse que, cuando las entidades forman parte de la escritura en la que sus clientes se subrogan en un préstamo hipotecario preexistente, o cuando formalizan con los nuevos deudores un acuerdo modificativo de las condiciones de interés preexistentes, y con independencia de las responsabilidades que competen a cada uno de los intervinientes —la del comprador, de velar por sus propios intereses informándose de cuanto le pueda afectar; la del vendedor, de facilitar a instancias del comprador copia de la primera escritura<sup>28</sup>, y la del notario, de conformidad con lo dispuesto en la normativa notarial (norma sexta de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre)—, deben informar al nuevo deudor, previamente a la firma de la operación y con todo detalle, de todas las condiciones que van a regir desde ese momento la operación que formaliza.

Y, en este sentido, la experiencia acumulada por el Servicio de Reclamaciones no puede llevarle a aceptar como *única prueba* de que esta información ha sido dada el que el notario actuante en la escritura de subrogación manifieste expresamente que *no existen discrepancias entre las condiciones financieras contenidas en la oferta vinculante exhibida por el prestatario y las cláusulas financieras pactadas en la escritura*, aun cuando, además, expresamente informe en ese acto al prestatario de la existencia de esta cláusula limitativa de las variaciones de tipo de interés, pues no han sido pocas las ocasiones en las que se han

---

27. Este Servicio, cuando atiende las reclamaciones que sobre materias de su competencia le presentan los clientes de las entidades sujetas a la supervisión del Banco de España, estudia el asunto que se expone, recaba información al respecto de la entidad objeto de la reclamación, y emite un informe al reclamante *ciñéndose exclusivamente a la documentación aportada al expediente*. En consecuencia, cuando ambas partes mantienen versiones distintas acerca de lo sucedido, sin respaldo documental suficiente, este Servicio de Reclamaciones no puede hacer prevalecer una versión en detrimento de la otra, debiendo los interesados someter su controversia, en su caso y de estimarlo oportuno, a conocimiento y resolución de los tribunales de justicia, únicos que, mediante la práctica de las pruebas que estimen oportunas, pueden determinar, sin ningún género de duda, cómo acaecieron los hechos y establecer las consecuencias que de los mismos deban derivarse para los interesados. 28. Las entidades financieras no están legalmente obligadas a facilitar a los compradores de vivienda subrogados en el préstamo hipotecario concedido al vendedor (promotor o constructor) la información completa de las condiciones financieras del préstamo en el que se subrogan, ya que el legislador considera que esta obligación debe recaer en este último. Así, el Real Decreto 515/1989 sobre «Protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas»: a) prohíbe que la oferta, promoción y publicidad dirigidas por el promotor a la venta induzcan o puedan inducir a error a sus destinatarios de modo tal que afecten a su comportamiento económico, por lo que no se podrán silenciar datos fundamentales de los objetos de la misma (art. 3.º); b) dispone que, si el vendedor previera la subrogación del consumidor en el préstamo hipotecario que le fue concedido, deberá indicar en una nota explicativa a disposición del público: el notario autorizante, fecha de la escritura, datos de su inscripción registral, responsabilidad hipotecaria de cada vivienda, vencimientos y cantidades (art. 6.º4), y c) regula el «derecho» de todo adquirente, a la firma del contrato, a recibir a costa del vendedor copia de los documentos referidos anteriormente (art. 9.º).

detectado ofertas vinculantes firmadas en la misma fecha que la escritura o incluso sin firmar.

Como excepción a lo dicho hasta aquí, este Servicio considera que, cuando el nuevo deudor lo fuera en calidad de socio de la cooperativa promotora de la vivienda objeto de reclamación y prestataria del préstamo promotor en el que sí figuraban detalladas todas las condiciones inherentes al préstamo que es objeto de subrogación y novación, incluida la controvertida *cláusula suelo*, podía conocer ya dichas condiciones con anterioridad a la firma de la escritura de subrogación.

Por último, este Servicio considera que idéntica exigencia informativa descrita ut supra ha de extenderse a los casos en los que se acuerda bonificar a los clientes el tipo de interés aplicable si cumplen una serie de condiciones o requisitos, pues en la mayoría de ellos la existencia de una cláusula suelo podría hacer prácticamente inoperativa la aplicación de las bonificaciones pactadas —si el tipo de referencia a aplicar estuviera por debajo o ligeramente por encima del suelo pactado—, aunque se hubieran cumplido todas las condiciones exigidas a tal fin o se hubieran contratado todos los productos que se señalan necesarios para ello.

#### 6.1.3 INSTRUMENTOS DE COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España es competente para conocer las incidencias que tienen su origen en la contratación de productos o instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés que se encuentren vinculados a una o varias operaciones de financiación existentes en el momento de su contratación en la propia entidad.

Dicha vinculación puede ser establecida:

- De forma expresa y formal, en los propios documentos contractuales.
- Por reconocimiento de las partes.
- Porque pueda deducirse de la existencia de plena coincidencia entre elementos esenciales de los contratos u otros elementos de juicio existentes que permitan determinarla.

#### Base normativa

El Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, y la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de Medidas de Reforma Económica, en la que posteriormente se transformó, ambos en su artículo 19, establecieron la obligación de las entidades de crédito de «informar a sus deudores hipotecarios con los que hayan suscrito préstamos a tipo de interés variable, sobre los instrumentos, productos o sistemas de cobertura del riesgo de tipo de interés que tuvieran disponibles», así como la de ofrecer al menos uno de estos productos a su clientela. Las características del producto ofrecido se harán constar en las ofertas vinculantes y en los demás documentos informativos previstos en las normas de ordenación y disciplina relativas a la transparencia de préstamos hipotecarios, siendo también de aplicación a las ofertas vinculantes previstas en el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Con esta base normativa, las entidades comenzaron a informar de estos productos a su clientela bancaria titular de endeudamiento financiero, bien sea de carácter hipotecario o no, haciendo extensiva la aplicación de la Ley a todo tipo de productos de financiación. Sin embargo, no es hasta mediados del año 2006 y fundamentalmente durante los años 2007 y 2008 cuando se produce una comercialización significativa de este tipo de productos, coincidiendo con la evolución alcista de los tipos de interés durante este período.

Los instrumentos de cobertura ofrecidos por las entidades financieras se han basado en la utilización de *productos derivados* adaptados para esta finalidad de cobertura, y pueden clasificarse en tres grandes grupos:

- Los CAP o techos, opciones de tipo de interés en las que el cliente compra el derecho a que el banco no le aplique un tipo superior al tipo CAP. Tienen un precio, que es la prima que hay que pagar al banco, cuyo importe será mayor cuanto más bajo sea el techo fijado. Este producto permite al cliente fijar un coste máximo de su financiación y a la vez beneficiarse de las bajadas de tipos de interés.
- Los SWAPS de tipos de interés, consistentes en una permuta financiera en la cual las partes acuerdan el intercambio de intereses calculados sobre un mismo valor nominal. Lo normal es que el cliente pague un tipo fijo y la entidad asuma el tipo variable al que está referenciado el préstamo. Este producto no conlleva el pago de prima, pero no permite beneficiarse de la bajada de los tipos.
- Los COLLAR, combinación de una opción CAP (techo) y una opción FLOOR (suelo), cuyo efecto es fijar el tipo de interés aplicable dentro de una banda determinada. El cliente compra un CAP —límite máximo de interés aplicable— y vende un FLOOR —límite mínimo de interés aplicable— asegurándose que el tipo de interés a pagar siempre va a ser igual o inferior al tipo CAP e igual o superior al tipo FLOOR. En estos casos suele compensarse la prima a cobrar por la entidad con la que le correspondería pagar al cliente por la compra del FLOOR. Permiten beneficiarse de cierta bajada de los tipos de interés hasta el límite impuesto por este último.

Las entidades de crédito comercializadoras de este tipo de instrumentos de cobertura han diseñado una gran variedad de productos distintos, combinando las características de los tres tipos básicos descritos.

A estos productos financieros, cuando son contratados para la finalidad de cobertura del riesgo de tipo de interés de un producto de financiación bancario, les son de aplicación las normas de transparencia aplicables a los productos bancarios. Cuando dichos productos son contratados de forma independiente sin que exista vinculación con otro producto bancario, entran dentro de las competencias de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En la medida en que pueda determinarse la existencia de dicha vinculación con un producto bancario, son competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En cuanto a la información precontractual, la Ley 36/2003, de Medidas de Reforma Económica, establece la obligación de incluir en las ofertas vinculantes y demás documentos informativos previstos en las normas de ordenación y disciplina relativas a la transparencia de préstamos hipotecarios información sobre los distintos instrumentos de cobertura disponibles, y el ofrecimiento de al menos uno de ellos del que se detallarán sus características. El Servicio de Reclamaciones viene considerando, además, que, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, este requerimiento debe extenderse a todas aquellas ofertas de condiciones financieras que las entidades han de entregar a sus clientes, aunque no exista la obligación legal que establece la Orden de 5 de mayo de 1994 sobre transparencia de las condi-

---

<sup>29</sup> La Memoria del año 2008 ya apuntó la necesidad de ofrecer un documento informativo previo a los clientes que fueran a contratar estos productos.

ciones financieras de los préstamos hipotecarios de entrega de la «oferta vinculante», por tratarse de préstamos de importe superior a 150.000 euros.

En cuanto a los documentos de entrega de liquidación del producto de cobertura, así como el de cancelación anticipada del mismo, se hacen extensivos los requisitos mínimos de información que la Circular 8/1990 establece para la entrega de documentos de liquidación de operaciones, debiendo hacer constar en los mismos:

- Nominal de la permuta.
- Tipos de liquidación del cargo y abono y tipo de referencia utilizado en la misma.
- Período de liquidación.

En aquellos casos en que se produzca una cancelación anticipada, siempre se hará entrega de un documento de liquidación en el que se faciliten los datos necesarios para que el cliente pueda realizar las comprobaciones oportunas de la misma.

#### Problemas detectados

La *casuística* que se ha presentado en las reclamaciones recibidas durante este ejercicio, y que ha sido objeto de análisis y estudio, ha girado en torno a tres grandes cuestiones:

- 1 Adecuación del producto de cobertura a los objetivos de aseguramiento frente a posibles subidas de los tipos de interés bajo la óptica de la Ley 36/2003.
- 2 Contenido de la información mínima que las entidades deben ofrecer a sus clientes a efectos de una correcta comprensión de las características y funcionamiento de estos productos con carácter previo a su contratación y valoración del coste de una cancelación anticipada.
- 3 Obtención de resultados diferentes a los esperados por los clientes, en cuanto a la valoración del resultado final.

#### a. Criterios de buenas prácticas bancarias

Los criterios utilizados por el Servicio de Reclamaciones en la resolución de los casos presentados se refieren tanto a la información suministrada al cliente como a la adecuación del producto, y pueden resumirse en los siguientes:

- a) Para considerar si los productos contratados son adecuados a los objetivos perseguidos por la normativa que ha servido de base para la comercialización de productos derivados como instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés, hay que tener en cuenta el efecto financiero conjunto de mantener el derivado y el producto de financiación al que se encuentre vinculado, de modo que o bien sea similar a haber contratado un préstamo a tipo de interés fijo, o un préstamo con límites a la variación de tipos de interés (techo), eliminando así total o parcialmente la incertidumbre del cliente sobre la repercusión que una subida de tipos pueda tener sobre el coste de su financiación, o bien que, ante subidas del tipo de interés, se reduzca el importe conjunto, agregando la cuota del préstamo y el cobro resultante del contrato derivado, que tendría que pagar el cliente si no existiese dicho límite.
- b) En general, se recomienda que se realice una valoración financiera, en términos de tipo de interés, del efecto global resultante de contratar el producto de cober-

tura y el préstamo o préstamos a los que se encuentre vinculado, de modo que permita al cliente realizar una comparación entre distintos productos de cobertura.

- c) En cuanto a los documentos de liquidación, el Servicio de Reclamaciones considera que se debe atender al escrupuloso cumplimiento de las normas que regulan el contenido y entrega de las liquidaciones efectuadas, y debe ofrecerse información sobre dónde consultar el valor de los índices de referencia utilizados, salvo que se trate de tipos de interés oficiales.

## **6.2 Operaciones de pasivo. Fondos depositados en las entidades**

Para conocer qué son y cómo funcionan los depósitos bancarios, se puede acceder a lo publicado en el Portal del Cliente Bancario, que se encuentra accesible en el sitio web del Banco de España, en el siguiente enlace:

<http://www.bde.es/clientebanca/productos/depositos.htm>.

Allí podrá informarse, si le interesa, de las siguientes cuestiones:

### – CARACTERÍSTICAS Y DIFERENCIAS DE ESTOS PRODUCTOS

Qué son y cuáles son sus principales características y diferencias.

### – CÓMO SE REMUNERAN

Información útil sobre los tipos de interés y la TAE.

### – DESCUBIERTOS

Qué sucede si se saca más dinero del que hay.

### – OTROS PRODUCTOS DE AHORRO

Ahorro vivienda y depósitos estructurados.

### – COMISIONES BANCARIAS Y GASTOS

Cuáles son las comisiones bancarias más habituales y los gastos que generan estos productos.

### – SUS DERECHOS... Y SUS OBLIGACIONES

Qué derechos y qué compromisos tiene usted como titular de estos productos.

### – CÓMO FUNCIONA UNA CUENTA CORRIENTE

Disposición de los saldos de la cuenta corriente. El servicio de caja.

### – OTROS TEMAS DE INTERÉS

Titulares fallecidos. Documentación que le pueden pedir. Garantía de los depósitos. Entidades que pueden captar depósitos.

No obstante, a lo largo de este capítulo se profundizará en aquellos temas que son recurrentemente objeto de reclamación y que, a juicio de este Servicio, precisan de un desarrollo adicional.

#### 6.2.1 DEPÓSITOS A LA VISTA

El contrato de cuenta corriente bancaria se caracteriza:

##### a. Contratación

- Por no estar regulado en nuestro ordenamiento en ninguna norma (lo que, en términos jurídicos, se denomina «contrato atípico»), si bien, al ser un contrato marco de servicios de pago, la normativa de transparencia aplicable a estos prevé — cuando el usuario del servicio sea un consumidor o, de no serlo, cuando así se hubiera pactado— cuál ha de ser su contenido mínimo, de modo que deberán incorporar información:
  - Sobre la entidad o proveedor de servicios de pagos.
  - Sobre la utilización del servicio<sup>30</sup>.
  - Sobre los gastos, tipo de interés y tipo de cambio aplicables<sup>31</sup>.
  - Sobre la comunicación<sup>32</sup>.
  - Sobre salvaguardas y medidas correctivas<sup>33</sup>.
  - Sobre modificaciones y rescisión (y duración).
  - Sobre la ley aplicable y los procedimientos de reclamación (SR).
- Por ser, además, mixto, ya que participa:
  - de los elementos del mandato o la gestión de negocios ajenos, al obligarse el banco a prestar un *servicio de caja*, realizando operaciones de pago y cobros por cuenta y en interés de su cliente, y
  - también de los elementos propios del contrato de cuenta corriente mercantil (también atípico), ya que el resultado de todas las operaciones se traduce *contablemente en una cuenta corriente*. No obstante, la cuenta corriente bancaria se diferencia de la mercantil por cuanto:
    - nace de un depósito irregular y unilateral sin que suponga una mutua concesión de crédito entre los contratantes, y
    - el cliente puede disponer en cualquier momento de las sumas en que consista su crédito —sin tener que esperar a que llegue el momento de su cierre—, las cuales se compensan automáticamente con las deudas reflejadas en la cuen-

---

**30.** Características del servicio; identificador único a facilitar; forma y procedimiento del consentimiento y su retirada; momento de recepción de la orden y hora límite; plazo máximo de ejecución, y si hay límites a las operaciones a ejecutar a través de un instrumento. **31.** Gastos y desglose. Tipos de interés y cambio, método y fecha de cálculo, índices de referencia. Aplicación inmediata, en su caso, de los cambios. **32.** Medios, forma, frecuencia, lengua y derecho a obtener las condiciones del contrato marco en cualquier momento. **33.** Para preservar la seguridad del instrumento; derecho al bloqueo del PSP; responsabilidad del ordenante; forma y plazo de notificar las operaciones no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta y responsabilidades del PSP; devolución.

ta, siendo, en todo caso, el saldo resultante de la compensación entre los activos y pasivos el crédito exigible en cada momento a favor del cuentacorrentista o, en su caso, a favor del banco, y siendo facultad de ambas partes dar por terminado el contrato, mediante la cancelación unilateral de la cuenta.

Apertura

Las entidades de crédito, al aceptar en sus cuentas el depósito de fondos de sus clientes, tienen que atender una serie de obligaciones derivadas de la normativa aplicable. Así, mientras que la normativa de *transparencia* y protección a la clientela les obliga a formalizar un *documento contractual* y a conservar este<sup>34</sup>, la normativa de prevención de *blanqueo* de capitales —y, en concreto, los artículos 3 y 25 de la Ley 10/2010— les impone la obligación de *identificar* a sus clientes, así como la conservación documental de los medios empleados a este fin durante un período mínimo de 10 años, debiendo entenderse esta correcta identificación de la persona con la que se va a realizar un determinado negocio jurídico como una medida que promueve la seguridad del tráfico mercantil y que, por lo tanto, debe considerarse beneficiosa.

A este respecto, y según lo dispuesto en el artículo 3 del Reglamento<sup>35</sup> de la Ley 19/1993 sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales —Ley expresamente derogada por la citada Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, que hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario de esta última Ley mantendrá su vigencia<sup>36</sup> en cuanto no resulte incompatible con aquella—, las entidades de crédito exigirán la presentación de los documentos acreditativos de la identidad de sus clientes<sup>37</sup>, habituales o no, en el momento de entablar relaciones de negocio o de efectuar cualesquiera operaciones, salvo, entre otros supuestos, «cuando se trate de operaciones con clientes no habituales cuyo importe no supere los 3.000 euros o su contravalor en divisas, salvo las transferencias en las que la identificación del ordenante será en todo caso preceptiva [...]».

Por otra parte, cuando existan indicios o certeza de que los clientes no actúan por cuenta propia, los sujetos obligados recabarán la información precisa a fin de conocer la identidad de las personas por cuenta de las cuales actúan.

Esta actuación de la entidad redundará en beneficio de ambas partes, pues los clientes tienen la seguridad de que se les identifica correctamente, de modo que terceros no legitimados no podrán actuar en su nombre y las entidades pueden justificar debidamente las operaciones realizadas con sus clientes.

En cualquier caso, conviene señalar, ante la recurrencia de reclamaciones sobre esta cuestión, que este Servicio no es competente para valorar si se ha producido un ilícito penal al

---

**34.** La reciente Ley 16/2009, de servicios de pago, establece en su artículo 20 que recaerá en las entidades la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información desarrollados por la Orden de transparencia EHA/1608/2010, de 14 de junio, que regula el contenido informativo que deben recoger los contratos marco que regulen las operaciones de pago, siempre que el usuario sea un consumidor, o cuando no lo sea, si así se hubiera pactado, estableciendo la gratuidad de su entrega. **35.** Modificado por la Ley 19/2003, de 4 de julio, de régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior y sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales. **36.** Disposición Transitoria Primera de la Ley 10/2010. **37.** Artículo 3.2 del Reglamento: «Cuando el cliente sea *persona física* deberá presentar Documento Nacional de Identidad, permiso de residencia expedido por el Ministerio de Justicia e Interior, pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular, todo ello sin perjuicio de la obligación que proceda de comunicar el número de identificación fiscal (NIF) o el número de identificación de extranjeros (NIE), según los casos, de acuerdo con las disposiciones vigentes. Asimismo se deberán acreditar los poderes de las personas que actúen en su nombre». Artículo 3.3 del Reglamento: «Las *personas jurídicas* deberán presentar documento fehaciente acreditativo de su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social, sin perjuicio de la obligación que proceda de comunicar el número de identificación fiscal (NIF). Asimismo se deberán acreditar los poderes de las personas que actúen en su nombre».

utilizarse un documento de identificación de los reclamantes para suplantar la personalidad de estos con objeto de abrir una cuenta en la entidad, sino que corresponde a los jueces y tribunales de justicia, mediante la adopción de los medios de prueba oportunos, determinar lo que realmente ha sucedido y las responsabilidades que pudieran derivarse, en su caso, para los sujetos intervinientes. Ahora bien, en esos supuestos, y salvo que por parte de los órganos judiciales se decreten medidas cautelares en sentido contrario, este Servicio considera que las entidades no deberían negarse a suministrar información sobre la cuenta a quien figura como titular, para la mejor defensa de sus intereses.

Régimen de disposición en cuentas  
plurales

En este tipo de cuentas, su titularidad corresponde a dos o más personas, sin que esto implique, por sí solo, que la propiedad de los fondos en ellas depositados pertenezca ni a todas ellas ni por partes iguales, ya que la propiedad viene determinada únicamente por los pactos internos establecidos por los titulares, con independencia de la titularidad plural de la cuenta. En consecuencia, las relaciones internas (familiares o de otra índole) que justifican la apertura de una cuenta plural, y los pactos que alcancen sus titulares, solo producen efectos entre estos y no frente a la entidad de crédito, a la que no le afectan ni comprometen (hasta el punto de que en la mayoría de los casos la entidad ni siquiera conoce su contenido), pues solo queda vinculada respecto al contrato que las partes han suscrito.

En el contrato, esta titularidad plural puede pactarse con diferentes regímenes de disposición, por lo que es recomendable que, en el momento de la contratación, se plasmen adecuadamente las instrucciones de los clientes al respecto, dada la trascendencia que van a tener en el posterior desarrollo de la relación contractual que se establece. Caso de no establecerse previsión contractual alguna sobre el particular, debería entenderse que es una cuenta conjunta, por aplicación de las normas civiles para las obligaciones plurales establecidas en el artículo 1137 del Código Civil.

Cuentas indistintas y cuentas  
mancomunadas

En las cuentas de titularidad *indistinta* o *solidaria*, cualquiera de los titulares puede disponer de la totalidad del saldo de la misma con su sola firma, mientras que en las cuentas de titularidad *mancomunada* o *conjunta*, aunque sus titulares pueden efectuar por sí solos ingresos en cuenta, necesitan el consentimiento de alguno o de todos los demás para poder efectuar reintegros u operaciones que disminuyan el saldo.

Entre las controversias que han surgido en los últimos ejercicios en torno a las cuentas indistintas, interesa destacar las que cuestionan si resulta o no ajustado a las buenas prácticas y usos financieros el que la entidad exija a un cotitular indistinto el descubierto que presenta la misma y que obedece a actos de disposición efectuados únicamente por el otro cotitular indistinto. En estos casos, en los que, además, la cuestión no resulta pacífica ni para la doctrina ni para nuestros tribunales de Justicia, el Servicio de Reclamaciones considera que estos últimos son los que, en su caso, debieran resolver la cuestión, pues son los únicos con competencias y medios para valorar, en sus justos términos y a la luz de los principios de la buena fe: el alcance de los pactos contractuales suscritos por las partes; el origen del descubierto; la cuantía del descubierto y su reiteración; el grado de conocimiento que sobre las disposiciones habidas en descubierto tenía el otro cotitular; la existencia, o no, de descubiertos en la cuenta en otras ocasiones y su regularización, así como cualesquiera otras circunstancias que tengan a bien considerar para alcanzar un pronunciamiento, poniendo fin de este modo a la controversia de manera definitiva.

Modificación unilateral del régimen  
de disposición indistinta: bloqueo de la  
cuenta

Puede darse el caso de que uno de los titulares de una cuenta abierta de forma indistinta solicite el bloqueo de la cuenta, pero entendido exclusivamente como una modificación del régimen de disposición de la cuenta de modo que pasa de indistinto a mancomunado.

En la práctica bancaria, pese a tratarse de un problema que se suscita frecuentemente, los contratos bancarios no suelen contener previsiones en este sentido, por lo que se provoca la duda de quiénes deben consentir esos cambios del tipo de cuenta, esto es, si basta con que uno de los titulares comunique, en forma, a la entidad de crédito su oposición a que la cuenta siga funcionando de ese modo para que se transforme en mancomunada o si, por el contrario, debe considerarse válido el reintegro de los fondos efectuado por un cotitular, pese al requerimiento de bloqueo formulado por otro cotitular (o sus herederos), mientras que no sea demandado judicialmente.

Siendo la transformación de la modalidad dispositiva una modificación del contrato, esta debe ser consentida, en principio, por todas las partes, esto es, por la entidad de crédito y por todos los titulares del contrato.

No obstante, se pueden producir circunstancias extraordinarias que justifiquen la quiebra puntual del argumento anterior. Así, cuando se presentan diferencias irreconciliables entre los titulares —por romperse la confianza o por producirse determinados eventos que justifican la suspensión del funcionamiento normal de la cuenta (disoluciones de empresas, conflictos entre sus representantes, separaciones o divorcios...)—, la entidad puede recibir órdenes contradictorias de los cotitulares imposibles de cumplir. En estos casos, la mayoría de la doctrina considera que, en situaciones como estas, parecería poco razonable forzar a un titular que tiene desavenencias con el resto de los cotitulares y quiere evitar que se retiren los fondos hasta que se llegue a un acuerdo sobre cómo repartir los mismos a realizar lo que no quiere (la retirada de los fondos) cuando estaría dispuesto a conformarse con una solución menos grave para los demás, consistente en bloquear la cuenta de modo que solo pueda disponerse conjuntamente mientras se solventan las diferencias y se realizan las liquidaciones pertinentes o, en su defecto, se resuelvan aquellas judicialmente, evitando, con esta medida, que «cobre el primero que llegue».

Este mismo criterio ha sido igualmente mantenido en determinadas ocasiones por este Servicio (véase la Memoria correspondiente a 1997, página 62), estimando que, en el caso de que surjan discrepancias entre los titulares de una cuenta, las entidades deben adoptar una postura neutral, sin beneficiar a unos en detrimento de otros, pudiendo por ello, y a título de ejemplo, bien bloquear la cuenta en tanto no medie una orden suscrita por todos los interesados, o bien consignar judicialmente el saldo del depósito.

Por tanto, se considera que, si bien con carácter general, como se ha apuntado, un cambio en el régimen de disposición de unos fondos requiere el consentimiento de todos sus titulares o representantes legales, en la práctica bancaria puede ocurrir que existan circunstancias extraordinarias —tales como que las discrepancias entre los representantes de la cuenta desvirtúen la confianza que inspiró aquella— que justifiquen que se pueda suspender, al menos temporalmente, la anterior regla.

Si bien, siendo una medida restrictiva de los derechos de los clientes, deberá adoptarse con una serie de cautelas, como el preaviso a todos los cotitulares.

#### *Autorizado en cuenta*

Los autorizados son las personas a las que los titulares permiten que en su nombre y representación puedan disponer, sin limitación, del saldo existente en la cuenta, pudiendo a tal fin firmar los cheques, reintegros y cuantos documentos sean necesarios. Por el contrario, no están facultados para modificar las condiciones del contrato, ni para cancelar la cuenta o pedir su bloqueo, ni para realizar disposiciones contra la cuenta tras el fallecimiento del titular, por extinción del mandato. No obstante esto último, es esencial que se notifique a la mayor brevedad el falle-

cimiento del titular de la cuenta a la entidad para que esta pueda adoptar las medidas necesarias y adquiera responsabilidad por las disposiciones indebidas, pues ninguna le competirá si las disposiciones se han realizado desconociendo la entidad el fallecimiento del titular.

Se precisa que conste de forma expresa este apoderamiento, bien mediante escritura pública o bien, lo más usual, firmando ante el banco un documento de «autorización», en que conste las firmas del titular y autorizado, cuya finalidad, al integrarse en la documentación contractual de la cuenta, es permitir a cualquier empleado de la entidad realizar las comprobaciones oportunas que eviten disposiciones de fondos fraudulentas.

Si la cuenta es conjunta, es obvio que la designación del autorizado debe ser firmada por todos los cotitulares. En las cuentas indistintas, en cambio, dependerá de lo pactado en el contrato de cuenta, donde se puede establecer como necesario el consentimiento de todos los cotitulares. A falta de previsión contractual en contrario, la solidaridad activa propia de las cuentas indistintas posibilita a cada cotitular el designar autorizados (si bien en estos casos se considera necesario que, en aras de la transparencia que debe presidir la actuación de la entidad con sus clientes y en defensa de sus intereses, informe de forma fehaciente al otro cotitular para que pueda obrar en consecuencia, esto es, prestando su consentimiento —tácito o expreso— al nombramiento o mostrando su disconformidad con el mismo y rompiendo el vínculo contractual que le unía con el otro cotitular).

La experiencia de este Servicio le permite concluir que la existencia de autorizados a disponer puede suscitar las siguientes cuestiones:

- Extensión de las facultades de actuación del autorizado: en general, la amplitud o limitación de las facultades del autorizado dependerán del documento de autorización suscrito. Si en este se confiere una autorización general, el autorizado podrá disponer de la cuenta en la misma forma que el titular.
- Revocación de la autorización: en cualquier momento el titular de la cuenta puede anular la autorización dada, con el único requisito de comunicarlo a la entidad. Resulta aconsejable que quede constancia escrita de la orden de revocación, para que exista certeza del momento en que el autorizado deja de poder disponer legítimamente de la cuenta. Si la cuenta es solidaria o indistinta, bastaría con las instrucciones de uno solo de los cotitulares, salvo que en el contrato se prevea otra cosa.
- Derecho de información del autorizado. Este caso es muy habitual en comunidades de bienes, respecto de las cuales este Servicio entiende que una cosa son los actos de apertura, disposición y cierre de la cuenta, que, obviamente, requieren el concurso y consentimiento de los representantes de la comunidad de bienes según el régimen acordado contractualmente, y otra cosa bien distinta es que, *sin justificarse documentalmente que la condición de autorizado se restringiera en el momento de otorgarse, o con posterioridad, a la mera disposición de fondos*, cualquier acto relacionado con la comunidad, sea del tipo que fuere y aunque no tenga consecuencias jurídico-patrimoniales para la misma, como es la petición de información sobre los movimientos existentes en la cuenta, tenga que venir refrendado por el conjunto de firmas preciso para la movilización de fondos.
- Facultad para utilizar medios de disposición que conlleven un mayor riesgo de reintegro fraudulento de los fondos (tarjetas de crédito y banca por Internet). En estos casos, es conveniente recabar el consentimiento del titular de la cuenta,

mediante la firma del correspondiente documento contractual, o al menos ponerlo en su conocimiento, para que pueda actuar de la forma que considere defienda mejor sus intereses, esto es, aceptando la utilización de ese nuevo canal por parte del autorizado —de manera expresa o tácita— o condicionando su nombramiento a que no opere a través de estos canales.

Formalización/documentación

En general, la apertura de cuentas requiere el consentimiento expreso de todos los titulares y la aceptación de las condiciones por las partes suscribientes del contrato. Nos remitimos a lo expuesto en el capítulo 5. «Criterios generales».

Cuentas abiertas a nombre  
de incapaces. Menores de edad

Para iniciar y desarrollar negocios con una entidad de crédito, salvo en situaciones especiales, es suficiente con que la persona sea mayor de 18 años, o se encuentre emancipada (excepción hecha de la posibilidad de tomar dinero a préstamo o gravar inmuebles, pues en estos casos, de conformidad con el artículo 323 del Código, el menor emancipado precisará del consentimiento de sus padres o tutores)<sup>38</sup>.

No obstante, pueden existir situaciones especiales que determinen que una persona sea considerada *incapaz*, precisando entonces de representantes legales para realizar válidamente negocios jurídicos. En esos casos, este Servicio de Reclamaciones entiende que las entidades de crédito deben presumir la capacidad de obrar de sus clientes hasta que no se acredite que han sido judicialmente declarados incapaces para regir su persona y sus bienes, debiendo entonces requerir a sus representantes la sentencia o resolución judicial firme que les otorgue la representación y establezca la extensión de la misma, de forma que, al abrir la cuenta, exista plena certeza de que obra en representación del incapaz su legítimo y legal representante.

Por su parte, los menores de edad, aunque tienen capacidad jurídica y, por tanto, pueden ser titulares de depósitos, no tienen capacidad de obrar, por lo que no pueden contratar por sí mismos, sino debidamente representados, normalmente por sus padres (artículos 154 y 162 del Código Civil) o, en su defecto, por su representante legal (artículos 222 y 267 del Código Civil). En consecuencia, no cabe la apertura de cuentas a nombres de menores sin el conocimiento y consentimiento de sus representantes legales.

En estos casos, los progenitores pueden ejercer la patria potestad<sup>39</sup> conjuntamente o bien ejercerla uno solo con el consentimiento expreso o tácito del otro, por lo que basta para la apertura de cuentas a nombre de menores el consentimiento de uno de los padres. No obstante, cuando los padres viven separados<sup>40</sup>, puede ocurrir que se cuestione

---

**38.** En nuestro ordenamiento jurídico es norma general que toda persona tiene capacidad para ser titular de derechos y obligaciones, es decir, tiene capacidad jurídica, si bien para poder ejercitar la misma necesita tener capacidad de obrar, que será graduable en función del tipo de acto que se pretenda realizar. La capacidad de obrar se presume, de conformidad con los artículos 322 y siguientes del Código Civil, a todas las personas mayores de edad, no pudiendo nadie ser declarado incapaz si no es por sentencia judicial firme —en virtud de las causas establecidas en la Ley— recaída en el correspondiente procedimiento de incapacitación, tal y como establecen los artículos 199 y siguientes del citado cuerpo legal. **39.** El artículo 162 del mismo Código establece 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 se encuentran, por ejemplo, los bienes adquiridos por título gratuito cuando el disponente así lo hubiese ordenado). **40.** En estos casos, el ejercicio de la patria potestad se encuentra sometido a un doble régimen jurídico: 1) El previsto en los artículos 90 y siguientes del Código Civil, relativos a los efectos comunes de la separación, nulidad y divorcio, estableciendo que el convenio regulador deberá contener, entre otros extremos, lo convenido por los padres acerca del ejercicio de la patria potestad, y 2) el régimen previsto en los artículos 154 y siguientes del citado cuerpo legal, reguladores del régimen general de la patria potestad, que, en el caso que nos ocupa, establece, en el artículo 156, que, si los padres viven separados, la patria potestad será ejercida por aquel con quien el hijo conviva. Sin embargo, el juez, a solicitud fundada del otro progenitor, podrá, en interés del hijo, atribuir al solicitante la patria potestad para que la ejerza conjuntamente con el otro progenitor o distribuir entre el padre y la madre las funciones inherentes a su ejercicio.

la prevalencia del régimen general de patria potestad respecto del especial pactado en el convenio regulador — cuando en el convenio se hubiera previsto que la patria potestad la comparten conjuntamente ambos cónyuges —, remitiendo en esos casos este Servicio a las partes a los jueces y tribunales de Justicia, pues, dadas las divergentes posturas doctrinales y jurisprudenciales sobre la materia, son los únicos órganos competentes para determinar, valorando la complejidad de cada caso, el alcance del régimen pactado.

Igualmente, cuando se plantean casos ante el Servicio en los que existe conflicto entre los progenitores, discrepando uno de ellos con la apertura de la cuenta, o con las disposiciones hechas sin su consentimiento, los competentes para dirimir las controversias son los tribunales de Justicia, por establecerlo así el artículo 156 del Código Civil. No obstante, en estos casos puede ser acorde a las buenas prácticas que, en última instancia, se proceda a la consignación de los fondos en espera del correspondiente pronunciamiento judicial que resuelva la discrepancia entre los interesados. Véase, a estos efectos, lo recogido al respecto en los casos de modificación del régimen de disposición.

Por último, hay que recordar que la situación de representación del menor solo permanece hasta que este adquiera capacidad de obrar, momento en el cual podrá ejercer todos los derechos derivados de su cuenta ante la entidad de crédito.

*Cuentas abiertas a nombre de personas jurídicas*

Las personas jurídicas, al tener plena autonomía patrimonial, pueden adquirir y poseer bienes de todas clases y, en consecuencia, pueden ser titulares de cuentas, debiendo siempre actuar a través de las personas que, en cada momento, ostenten su representación.

Lo correcto es que la entidad de crédito, antes de proceder a la apertura de la cuenta a nombre de una persona jurídica, requiera los correspondientes poderes, con el fin de proceder a su bastanteo, estableciendo quién y en qué condiciones puede actuar en nombre de la sociedad, debiendo actualizar periódicamente dicha información.

Por otro lado, la sociedad tiene obligación de comunicar a la entidad, de manera inmediata, cualquier modificación en su representación, para evitar que puedan realizar operaciones en su nombre personas no legitimadas para ello.

b. Liquidación

Comisiones (véase «Criterios generales»)

*Comisión de mantenimiento*

El mantenimiento de una cuenta bancaria tiene lugar por el mero hecho de su existencia, como un elemento intrínseco a la misma, por lo que debe entenderse aceptado por el cliente mientras subsista dicho contrato, pudiendo afirmarse que la entidad está legitimada para aplicar las comisiones debidamente incluidas en sus tarifas, cumpliendo los correspondientes requisitos establecidos en la normativa.

Para conocer qué servicios remunera, y la diferencia entre cuenta activa y cuenta abandonada, nos remitimos a lo recogido en el siguiente enlace del Portal del Cliente Bancario, al que igualmente se ha hecho referencia al inicio de este capítulo:

<http://www.bde.es/clientebanca/productos/depositos/cuentacorrente/disposicion.htm>

En los casos en los que los titulares de cuentas renuncien a mantener las mismas y las cancelen, las entidades deberán restituir — de haberse cobrado por anticipado — la parte proporcional de la comisión adeudada correspondiente al tiempo en que no se hubiera usado la cuenta.

Comisión de mantenimiento  
en cuentas vinculadas a otra operación  
de activo o pasivo

El Servicio de Reclamaciones considera que no corresponde a los clientes soportar ninguna comisión por mantenimiento y/o administración cuando las cuentas *se mantienen, con la finalidad de ser utilizadas exclusivamente para abonar los intereses de un depósito, o para dar servicio a un préstamo hipotecario,*

- *por imposición de la entidad*, pues conduciría 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 claramente contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios, o
- *por voluntad del interesado*, pues la comisión carecería de causa. No obstante, si las entidades negaran la gratuidad a este canal de pago, podrían habilitar alternativamente cualquier otro procedimiento para que los prestatarios pudieran hacer los pagos sin coste alguno (como transferencias a una cuenta habilitada a tal fin, domiciliación en cuentas abiertas en otras entidad, etc.). De no ser así, deberían informar del coste a soportar en el momento de la contratación.

Comisión de administración

Véase lo recogido en el sitio web del Portal del Cliente Bancario: <http://www.bde.es/cliente-banca/productos/depositos/comisiones/comisiones.htm>.

Comisión por reintegro de fondos

No existe<sup>41</sup> 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 a los fondos que tengan disponibles, sea cual sea el importe solicitado.

No obstante, en los casos en que la oficina no disponga en ese momento de efectivo suficiente en caja para cumplir órdenes de importante cuantía, este Servicio considera que las buenas prácticas bancarias exigirían de la entidad que informara a su cliente de estas razones, pudiendo acordar retrasar la disposición pretendida el tiempo necesario para conseguir el efectivo. Ahora bien, si el cliente no accediera, deberá ofrecerle medios de pago alternativos —conformación de cheques o expedición de un cheque bancario— libres de gastos, pues no estaría prestando un servicio por una solicitud específica de su cliente, sino en cumplimiento de un servicio de caja asumido contractualmente.

Comisión por disposiciones de efectivo  
por «no clientes». Operaciones SICA

Este tipo de operaciones está disponible únicamente para los clientes de las cajas de ahorros confederadas, ya que el sistema SICA (Sistema de Intercomunicación de las Cajas de Ahorros), es facilitado por la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) a sus asociadas, como soporte y para la canalización de los productos y servicios ofertados por las cajas a sus propios clientes. Así, previo acuerdo de estas entidades, una caja de ahorros (entidad A) presta en nombre de otra (entidad B) el servicio de caja (en el que se enmarcan estas operaciones) a que da lugar la apertura y mantenimiento de una cuenta de pasivo en esta última (entidad B).

Por la prestación de este servicio, la entidad de la que es cliente quien efectúa la solicitud (entidad B) puede cobrar la comisión que a estos efectos tuviera tarifada si realmente este servicio de caja hubiera sido aceptado o solicitado en firme por el cliente. Dicha aceptación se

---

<sup>41</sup> Tras 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. Véase también la Recomendación de la Comisión Europea, de 22 de marzo de 2010, sobre el alcance y los efectos del curso legal de los billetes y monedas en euros (DOUE de 30), en <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:083:0070:0071:ES:PDF>.

puede producir a través de dos vías: bien —en el caso de operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo— en el correspondiente documento contractual, o bien —en el caso de operaciones concretas no ligadas a estas relaciones de duración indefinida— en el documento de solicitud del servicio de que se trate.

Con carácter general, este Servicio de Reclamaciones entiende —de acuerdo no solo con la normativa que regula las comisiones, sino con los principios de claridad y transparencia que deben presidir la actuación de las entidades de crédito— que, cuando los clientes solicitan a su entidad (entidad B) la prestación de un determinado servicio que lleve consigo el devengo de una comisión, incumbe a esta poner los medios necesarios para que quede constancia tanto de la solicitud del servicio como de la aceptación de la comisión concreta que la prestación de tal servicio conlleve.

Este criterio no puede verse alterado por la circunstancia de que la entidad que tiene abierta la cuenta (entidad B), a cuyo servicio de caja se ha comprometido, llegue a acuerdos con otras entidades (entidad A) para atender mutuamente solicitudes de sus clientes, siendo necesario, en tal caso, que dichas entidades articulen procedimientos adecuados para asegurarse de que los clientes conocen y aceptan las comisiones que van a soportar por los servicios solicitados.

Dicho esto, se recuerda a las entidades que prestan este servicio de caja en nombre de otras que, de acuerdo con los principios de claridad y transparencia antes citados, deberán reflejar en los documentos de solicitud de prestación del servicio suscritos no solo la comisión.

#### *Comisión por ingresos en efectivo*

Por definición, la aceptación de ingresos en efectivo para abono en una cuenta de la propia entidad receptora constituye una prestación del servicio de caja, inherente al contrato de cuenta, y, por tanto, no puede ser remunerado de forma independiente. Es decir, dado que en estos supuestos el servicio de caja se retribuye a través de la comisión de mantenimiento, adeudar cualquier otra comisión se considera improcedente.

En consecuencia, siempre que el ordenante del ingreso no pretenda un servicio adicional al del simple ingreso de efectivo en la cuenta de un tercero, como, por ejemplo, identificar el concepto del ingreso o el nombre del ordenante, las entidades no están habilitadas para adeudar comisión alguna por este servicio de caja.

#### *Comisión de descubierto*

Para conocer cuándo se producen los descubiertos, véase lo dispuesto en el sitio web del Portal del Cliente Bancario: <http://www.bde.es/clientebanca/productos/depositos/descubiertos/descubiertos.htm>. No obstante, interesa incidir en que son las entidades las que deciden si adeudan en cuenta de sus clientes una determinada partida aun cuando el saldo no sea suficiente. Como contraprestación de esta facilidad crediticia, las entidades perciben una comisión que generalmente se aplica sobre el descubierto mayor de todo el período de liquidación. Por este mismo motivo, no podrán exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, o reiterarse su aplicación en otros descubiertos no pactados que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta. En cualquier caso, será preciso que estas comisiones vengán recogidas en el contrato de la cuenta afectada<sup>42</sup>.

Esta comisión no se aplicará a los descubiertos por valoración ni se podrá reiterar en otros descubiertos no pactados que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta.

---

42. Según dispone la norma sexta, apartados 6 a), b) y c) de la Circular 8/1990 del Banco de España.

Además, y hasta la fecha, la normativa aplicable en los descubiertos en cuenta con consumidores<sup>43</sup> limita el importe conjunto de comisiones e intereses en estos casos, al establecer que no podrá dar lugar a una tasa anual equivalente (TAE) a 2,5 veces el interés legal del dinero. A este respecto, debemos referirnos al criterio mantenido por esta institución ya desde el año 1997 para el cálculo de la TAE del descubierto, y que fue publicado en la Memoria de este Servicio correspondiente a dicho año. Según este criterio, la TAE del descubierto se compone de dos sumandos: la TAE de los intereses y la TAE de las comisiones. La primera sí debería calcular siempre los intereses liquidados sobre el saldo medio deudor durante el período de liquidación, pero para la segunda (TAE de las comisiones) se viene admitiendo que las entidades la calculen sobre el mayor saldo deudor durante el período de liquidación, en lugar de hacerlo sobre el saldo medio deudor. Ahora bien, dado que el cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores<sup>44</sup>, producidos en los períodos de liquidación, se hará aplicando «las normas sobre créditos en cuenta corriente», y resultando que en estos casos<sup>45</sup> «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente de coste efectivo anual», esta institución ya indicó, tal como se recoge en la citada Memoria del año 1997 —páginas 181 y siguientes—, que «al aplicar la (última) disposición citada [...], el saldo que sirva de base para la determinación de dicha comisión se mantiene durante todo el período de liquidación».

Comisión distinta es la que responde a la reclamación de descubiertos como consecuencia de haber quedado sus cuentas en esa situación, y que podrá adeudarse únicamente si se dan los requisitos ya detallados en el capítulo titulado «Criterios generales», y que resumidamente son: deben responder a una reclamación formal de posiciones deudoras; ha de tratarse de gastos realmente habidos; deben estar debidamente justificados, y su repercusión al cliente ha de estar prevista en el documento contractual.

Intereses

A efectos meramente informativos, y desde una perspectiva exclusivamente económica, se puede indicar que:

Fecha de valoración

- 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, y
- la «fecha de la operación» se corresponde con el momento en que se efectúa o asienta dicho apunte en los registros contables de la entidad.

*Hasta la publicación de la Ley 16/2009 de servicios de pago y de su normativa de desarrollo, la existencia de discrepancias entre estas fechas no implicaba en modo alguno que la entidad estuviera actuando de manera irregular, siempre y cuando no excedieran los límites que a tales efectos tiene establecida la normativa de disciplina<sup>46</sup>.*

---

**43.** Artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo. **44.** Letra b) del apartado 5 de la norma octava de la Circular 8/1990 del Banco de España. **45.** Según lo establecido en la letra c) del apartado 4 de la norma octava de la Circular 8/1990 del Banco de España. **46.** En este sentido, el primer apartado de la norma cuarta de la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (en adelante, CBE 8/1990), precisa que «las condiciones de valoración que establezcan las entidades de crédito se ajustarán a las limitaciones contenidas en el anejo IV de la presente Circular». Por tanto, las valoraciones establecidas en el anejo IV constituyen «límites sobre valoración de cargos y abonos», que no pueden sobrepasarse, pero sí reducirse o eliminarse en beneficio del cliente, según decisión discrecional de cada entidad de crédito. Además, en el apartado cuarto de la norma cuarta de la citada Circular se indica que «en todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras ni retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos [...]».

Con la publicación de las normas citadas, se deroga expresamente la normativa previa en materia de valoración contenida en la Orden 12.12.89 y en la CBE 8/1990, estableciéndose con carácter general que la fecha valor del abono de una orden de pago se producirá como máximo al final del día hábil siguiente —dos días si la operación se inicia en papel— a aquel hábil en que el ordenante dio la citada orden a su entidad, resultando disponibles los fondos inmediatamente después de su abono. No obstante, hasta el 1 de enero de 2012 estos plazos podrán ampliarse hasta los tres días hábiles, o dos si la operación se origina y se recibe en España (un día más si la operación se inicia en papel). Véanse, para mayor profundidad y para conocer los casos particulares, Criterios Generales, Apuntes en cuenta, Disponibilidad de los fondos.

*Sábado, hábil o inhábil*

Hasta el 18 de junio de 2010, la normativa de transparencia en vigor<sup>47</sup> establecía que «(l)a consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones en Bolsa, Cámara de Compensación, etc.) será día inhábil. En los restantes casos, en que la operación pueda formalizarse en el día, será considerado hábil».

Aunque el contenido de dicha nota era susceptible de distintas interpretaciones, su literalidad parecía denotar que, en la medida en que las operaciones puedan formalizarse sin intervención de terceros que pudieran impedir dicha formalización, los sábados serían días hábiles. Y ello, tal vez, con independencia de que la entidad abra o no sus puertas a los clientes, de modo que, a efectos de cómputo de fechas valor en aquellas operaciones de adeudo y abono internas (es decir, que no precisen de la intervención de sistemas ajenos de liquidación), pudiera entenderse que los sábados son días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, y dadas las diferentes posibilidades de interpretación antes citadas, este Servicio entendía que tampoco cabría considerar como mala práctica la aplicación del criterio que identifica día hábil con día laborable, salvo que se apreciara que dicha entidad estaba aplicando a los abonos y adeudos calendarios de días hábiles diferentes en perjuicio de sus clientes (caso, por ejemplo, de que en un día no laborable —y por tanto inhábil a efectos de la valoración de un abono— adeude en las cuentas de sus clientes cualquier tipo de operación).

No obstante lo anterior, estando ya en vigor la nueva normativa de servicios de pagos, que, como hemos señalado, deroga expresamente la previa en materia de valoración, el Sistema Nacional de Compensación Electrónica anunció que, desde el 1 de octubre de 2010<sup>48</sup>, no se producirán ya intercambios los sábados en ninguno de sus subsistemas, eliminando cualquier referencia a los sábados hábiles en su normativa.

c. Actuación unilateral de las entidades

Como consecuencia de la vinculación que une a las entidades con sus clientes titulares de depósitos a la vista, que se caracterizan principalmente por ser contratos de gestión, deben limitarse a cumplimentar las órdenes que aquellos puedan darle, bien sea de manera directa, concreta y específica, bien de forma genérica, en cuanto a la realización de cobros y pagos a terceros se refiere. Por otra parte, y como se ha señalado al inicio de este capítulo, aunque se trata de un contrato con perfiles autónomos, tiene mucha afinidad con el mandato, lo que implica que uno de sus ingredientes normativos sea la confianza entre las partes.

<sup>47</sup>. Nota (b) del anejo IV de la Circular 8/1990. <sup>48</sup>. A efectos prácticos, desde el 1 de abril, pues desde esta fecha, en aplicación del período de verano y hasta el 1 de octubre, ya no se producían intercambios en esos días.

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones ha venido entendiendo que para poder proceder legítimamente al adeudo de una cuenta se precisa de forma ineludible bien el consentimiento expreso de su titular o autorizado, bien una explícita previsión contractual o legal en ese sentido, o bien la existencia de mandato judicial.

Adeudos/abonos sin autorización

En estos casos, el Servicio de Reclamaciones entiende que el principal interés tutelable es el del titular de la cuenta de la que se pretende efectuar la disposición, de donde se deduce que la entidad debe cerciorarse con todo rigor acerca de la *identidad* de quien efectúa la orden de pago.

Adeudos por reintegros

Esta identificación la llevará a cabo, en su caso, de un modo personal y directo (por conocer al titular), exigiendo la exhibición del título pactado como necesario para la disposición (dejando al arbitrio de la entidad y bajo su responsabilidad que, en caso de que no se presentara este título, se pudiera acreditar suficientemente la personalidad del peticionario por otros medios), y verificando además, y en todo caso, 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.

Si, al margen de lo anterior, surgen discrepancias por el importe reintegrado o por el reintegro en sí, las entidades tienen la obligación de acreditar la razón de sus actuaciones aportando el impreso de reintegro debidamente firmado por su cliente, el cuadre de caja donde se efectuaron las operaciones... Cuadre que, no obstante, solo sería determinante si, al hacer el arqueo, hubiera sobrado exactamente el dinero controvertido (pues ello corroboraría la tesis de la reclamante). En suma, comprobar la realidad de los hechos acaecidos correspondería a los tribunales de Justicia, únicos con potestad suficiente para ordenar las actuaciones probatorias que considerasen precisas, determinando el modo en que se desarrollaron los acontecimientos para poder dirimir la discrepancia existente entre las partes.

Cargos por retribuciones en especie

Son frecuentes las reclamaciones en las que titulares de cuentas discrepan del cargo unilateral del importe penalizador pactado de una *retribución en especie* cuando, de acuerdo con las condiciones del contrato, se han dejado de atender los requisitos exigidos para obtener aquella. En esos casos, si bien este Servicio reconoce el derecho de las entidades de proceder al adeudo pactado, igualmente exige a estas una actuación diligente, de modo que el cargo se produzca inmediatamente después de conocida la incidencia, requiriendo, en caso contrario, que se informe previamente del mismo al cliente.

Rectificación de errores

Es criterio asentado de este Servicio de Reclamaciones que los apuntes realizados por las entidades con la finalidad de rectificar errores —informáticos o administrativos— previamente cometidos por ellas no suponen por sí solos un proceder irregular, puesto que las operaciones bancarias, al igual que el resto de actividades humanas, no se encuentran exentas de verse afectadas por errores de diversa naturaleza, y que, además, pesa sobre el titular de la cuenta el deber de restituir el abono que no le corresponde, pues en ningún caso el error puede ser causa de un enriquecimiento injusto.

Ahora bien, en estos casos, las entidades deben sopesar el tiempo transcurrido hasta que el error es detectado, a efectos de notificar previamente al cliente la incidencia y la necesidad de resolverla. Es decir, sobre todo cuando el apunte tenga ya cierta firmeza por el tiempo transcurrido, no es correcto retrocederlo sin haber facilitado al cliente previamente la documentación necesaria al respecto (con el debido respeto al secreto bancario).

Las entidades financieras pagadoras de pensiones y otras prestaciones periódicas están en la obligación de comunicar a la correspondiente entidad gestora de la Seguridad Social, al menos una vez al año, la pervivencia de los titulares de aquellas pensiones y demás prestaciones periódicas que vengán satisfaciendo mediante abonos en cuenta. Ello se hace particularmente importante para las entidades de crédito en la medida en que estas devienen responsables de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social de las mensualidades que pudieran abonarse correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por fallecimiento, del derecho a la prestación de que se trate<sup>49</sup>, sin perjuicio del derecho de la entidad financiera a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la Tesorería General de la Seguridad

49. La Orden de 22 de febrero de 1996 para la aplicación y desarrollo del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1391/1995, de 4 de agosto, establece en el apartado 1 de su artículo 17 «Pagos de pensiones y otras prestaciones económicas a través de entidades financieras» lo siguiente:

«1. Una vez elegida la entidad financiera o la agrupación o asociación de tales entidades pagadora de su prestación, los pensionistas y otros perceptores de prestaciones económicas periódicas podrán optar entre el cobro directo por ventanilla o el abono en cuenta. En este último caso, la cuenta o libreta abierta al efecto podrá adoptar, a elección de la entidad financiera, alguna de las modalidades siguientes:

- a. Cuenta corriente o libreta de ahorro restringidas, de titularidad del perceptor y necesariamente individual, con la única finalidad del abono de la pensión y de disposición exclusiva por el titular.
- b. Cuenta corriente o libreta de ahorro ordinarias, de titularidad del perceptor, que podrá ser individual o conjunta, figurando el beneficiario o, en su caso, su representante legal como uno de sus titulares. En este supuesto, la entidad financiera deberá hacerse responsable de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social de las mensualidades que pudieran abonarse correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por fallecimiento, del derecho a la prestación de que se trate, sin perjuicio del derecho de la entidad financiera a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la Tesorería General de la Seguridad Social de quienes las hubieren percibido indebidamente. Todo ello se entiende sin perjuicio asimismo del derecho de la Seguridad Social a descontar el importe de las prestaciones indebidamente percibidas o a exigir su reintegro directamente de quienes las hubieren percibido indebidamente en los términos establecidos con carácter general, con los efectos procedentes respecto de la entidad financiera que las hubiere devuelto a la Tesorería General».

Por otra parte, el Real Decreto 1678/1987, de 30 de diciembre, por el que se reglamenta la profesión de habilitado de clases pasivas en los aspectos de la misma relacionados con los fines administrativos en materia de clases pasivas y con el interés general, establece en su artículo 33 lo siguiente:

«1. El habilitado que realice servicios de administración está obligado a comunicar urgentemente a la administración los errores materiales o defectos de otra índole que pudieran presentar las nóminas pagaderas o relaciones de pagos que le fueran cursadas por los servicios administrativos correspondientes.

2. A tal efecto, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a. El habilitado comunicará a los servicios correspondientes los defectos o errores que pudieran existir en las propuestas o avances de nóminas o relaciones de pagos que someta la administración a su consideración con carácter previo a la confección de la nómina o relación definitiva y al pago de la misma. Esta comunicación deberá realizarse en el período previsto en la reglamentación del pago de las prestaciones de clases pasivas, o de los regímenes especiales de la seguridad social de los funcionarios públicos, para el examen de las nóminas o relaciones provisionales por los distintos agentes pagadores.
- b. Igualmente el habilitado deberá comunicar a los servicios correspondientes los pagos indebidos que hubiera realizado como consecuencia de los errores o defectos padecidos en la nómina o relación definitiva de pagos a efectuar que le hubiera sido cursada y abonada. Esta comunicación posterior al pago deberá realizarse en todo caso, aun en el supuesto de que el error o defecto se hubiera comunicado a la administración por el habilitado a la hora del examen de la relación o nómina provisional y no hubiera sido subsanado por esta. Esta comunicación deberá hacerse necesariamente en el momento en que el habilitado presente las altas, bajas o variaciones que afecten a la nómina o relación de pagos a efectuar en las siguientes mensualidades.
- c. Las labores de examen y revisión de las relaciones o nóminas que se cursen por la administración al habilitado, sean estas provisionales o definitivas, podrán restringirse de ordinario a la información obrante en la relación o nómina, respecto de las altas, bajas o variaciones que, en su momento, haya presentado el habilitado y, en general, a las diferencias que pudiera contener la nómina o relación respecto de la correspondiente a la mensualidad anterior.

Excepcionalmente, cuando la relación o nómina varíe totalmente respecto de la mensualidad anterior como consecuencia de actuaciones de oficio de la administración, tales como la revalorización de las prestaciones en cada ejercicio económico u otras similares, o cuando un número sustancial de los perceptores reflejados en la nómina o relación se vea afectado por variaciones, o cuando afecten a colectivos específicos, el habilitado deberá revisar la totalidad de la relación o nómina o la información comprendida en esta referente a los perceptores afectados. Esta revisión no tendrá necesariamente que ser exhaustiva, pudiendo ser aleatoria mediante la utilización de técnicas de muestreo, siempre que la muestra permita la obtención de datos estadísticamente fiables.

3. Si el habilitado deja de comunicar a la administración los errores o deficiencias advertidos en la nómina o relación provisional o definitiva y, como consecuencia de ello, se producen pagos indebidos respecto de alguno de sus mandantes, estará obligado a resarcir a la administración el importe de los pagos realizados por esta última en su favor con el carácter de mandatario.

Social de quienes las hubieren percibido indebidamente. Cuestión distinta es la retrocesión de los abonos por otras causas, en cuyo caso una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias exigiría la comunicación previa al cliente a efectos de que pudiera adoptar las medidas que considerara oportunas para devolver tales cantidades, o cualesquiera otras acciones.

Por otra parte, en estos casos deben asegurarse que las cuentas de abono cumplen los requisitos legalmente exigidos, como es que las mismas sean cuentas restringidas de titularidad exclusiva del perceptor de la pensión, o bien una cuenta en la que figurara el mismo, al menos como cotitular<sup>50</sup>.

Negativa a permitir reintegros de efectivo en oficina diferente a la de apertura de la cuenta

Con carácter general, y salvo un pacto contractual expreso, los clientes pueden solicitar el reintegro de sus fondos a la entidad en cualquiera de sus oficinas. Si aquella en la que lo solicitaran fuera diferente a la de apertura de su cuenta, será preceptivo que, una vez se hayan identificado perfectamente empleando los medios habilitados al efecto, las entidades efectúen previamente las comprobaciones necesarias para asegurarse de que entregan los fondos legítimamente, ya que el principal interés tutelable en estos casos es el del propio titular de la cuenta de la que se pretende efectuar la disposición.

A la vista de lo anterior, este Servicio de Reclamaciones considera que, cuando las entidades no puedan acreditar (por el procedimiento que consideren oportuno) que existen dudas razonables acerca de la veracidad de la identificación de sus clientes, no parece ajustado a las buenas prácticas bancarias que se opongan a los reintegros solicitados alegando limitaciones recogidas en sus normas internas, establecidas únicamente por haberse ordenado el reintegro en una oficina distinta a la de origen de la cuenta.

Cuestión distinta sería que en el contrato de cuenta suscrito por las partes se limitara expresamente la disposición en una oficina distinta a aquella en la que se abrió la cuenta y que, por

---

Dicha obligación solo será exigible al habilitado cuando, requerida por la administración la persona en cuyo favor se emitió el pago indebidamente realizado, o que percibió el mismo, y transcurrido un mes desde la fecha de notificación de la procedencia de reembolso, no se produzca el ingreso correspondiente en el Tesoro Público. El habilitado que, formalmente requerido, hubiera efectuado el reintegro correspondiente a su mandante, podrá repetir contra este o solicitar de la oficina pública de que se trate la iniciación del procedimiento administrativo de apremio para obtener el reembolso. Si, como consecuencia de la falta de comunicación por el habilitado a la administración de algún error o deficiencia, se produjera un pago indebido cuyo importe, por cualquier circunstancia, quedará en poder del habilitado, este lo reintegrará automáticamente al Tesoro Público.

Únicamente el habilitado no está obligado a reintegrar a su cargo cantidad alguna al tesoro público si, habiendo cumplido sus obligaciones de comunicar los errores y deficiencias, se produjera algún pago en favor de determinado mandante suyo que se revelará indebido».

**50.** La Orden de 22 de febrero de 1996 para la aplicación y desarrollo del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1391/1995, de 4 de agosto, establece en el apartado 1 de su artículo 17 «Pagos de pensiones y otras prestaciones económicas a través de entidades financieras» lo siguiente:

«1. Una vez elegida la entidad financiera o la agrupación o asociación de tales entidades pagadora de su prestación, los pensionistas y otros perceptores de prestaciones económicas periódicas podrán optar entre el cobro directo por ventanilla o el abono en cuenta. En este último caso, la cuenta o libreta abierta al efecto podrá adoptar, a elección de la entidad financiera, alguna de las modalidades siguientes:

- a. Cuenta corriente o libreta de ahorro restringidas, de titularidad del perceptor y necesariamente individual, con la única finalidad del abono de la pensión y de disposición exclusiva por el titular.
- b. Cuenta corriente o libreta de ahorro ordinarias, de titularidad del perceptor, que podrá ser individual o conjunta, figurando el beneficiario o, en su caso, su representante legal como uno de sus titulares. En este supuesto, la entidad financiera deberá hacerse responsable de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social de las mensualidades que pudieran abonarse correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por fallecimiento, del derecho a la prestación de que se trate, sin perjuicio del derecho de la entidad financiera a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la Tesorería General de la Seguridad Social de quienes las hubieren percibido indebidamente. Todo ello se entiende sin perjuicio asimismo del derecho de la Seguridad Social a descontar el importe de las prestaciones indebidamente percibidas o a exigir su reintegro directamente de quienes las hubieren percibido indebidamente en los términos establecidos con carácter general, con los efectos procedentes respecto de la entidad financiera que las hubiere devuelto a la Tesorería General».

tanto, el titular de la cuenta hubiera conocido y consentido esa restricción en el momento de suscribir el contrato.

Restricción del importe  
en los reintegros en efectivo

Véase lo recogido en el apartado «Comisión por reintegro de fondos», sin perjuicio de reiterar que los fondos depositados en las entidades de crédito por sus clientes, en forma de cuentas corrientes bancarias u otras modalidades de depósitos 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.

En cualquier caso, este Servicio considera que las entidades únicamente pueden negarse a atender las órdenes de disposición de fondos de sus clientes *por superar un determinado importe* impuesto por la entidad sobre la base de su normativa interna, si esta circunstancia está prevista contractualmente.

Igualmente entiende que las recomendaciones dadas por las entidades a sus clientes para que los reintegros solicitados *por importes inferiores a una determinada cantidad* se hagan mediante dispositivos automáticos (cuando con anterioridad se efectuaban en ventanilla) se enmarcan dentro de su política comercial y, por tanto, en su ámbito discrecional, siendo los clientes los únicos que deberían valorarlas a la hora de continuar sus relaciones con la entidad. La intención expresada por las entidades para implantar dicha medida es evitar aglomeraciones en las oficinas, procurando dispensar un mejor trato a la clientela bancaria.

No obstante, si el modo de prestar el servicio de caja básico a través de los cajeros u otros mecanismos automáticos alternativos se pretendiera que fuera con carácter excluyente, la entidad debería comunicar con carácter individual y previo a sus clientes la entrada en vigor de tales restricciones, al objeto de que los mismos pudieran decidir si quieren continuar siendo clientes de la entidad o prefieren dejar de serlo. Adicionalmente, hay que señalar que, en ese caso, deberían asegurarse de que dichos medios automáticos no tuvieran la limitación de solo admitir operaciones en billetes, pues, de lo contrario, se estaría privando a la clientela de realizar operaciones en moneda fraccionaria de curso legal.

Bloqueo

Con carácter general, para que las entidades procedan legítimamente al bloqueo o indisponibilidad de cuentas, se precisa necesariamente una autorización judicial, la conformidad de todos los titulares o la concurrencia de una causa debidamente justificada. Véase, a estos efectos, lo recogido en el apartado Régimen de disponibilidad de las cuentas.

Discrepancia en entregas en efectivo

Cuando existen versiones contradictorias sobre el importe exacto del efectivo entregado por un cliente a la entidad, este Servicio de Reclamaciones debe basarse únicamente en la documentación aportada al expediente para poder emitir su opinión, sin que a estos efectos pueda tomar en cuenta aquellos hechos que, fundados en meras manifestaciones verbales, carecen del correspondiente soporte documental y no pueden ser debidamente contrastados.

La acreditación documental de sus actuaciones que la entidad puede y debe aportar es el listado de operaciones del diario electrónico y el arqueo de caja de fin del día. No obstante, cabe objetar que el cuadro del efectivo de la caja solo sería determinante si, al hacer el arqueo, hubiera sobrado exactamente el importe cuestionado (pues ello corroboraría la tesis del reclamante); cualquier otro resultado del arqueo no supondría ninguna prueba concluyente respecto de la cantidad que efectivamente se había ingresado.

Comprobar la realidad de los hechos correspondería a los tribunales de Justicia, únicos con potestad suficiente para ordenar las actuaciones probatorias que considerasen precisas, de-

terminando así el modo en que se desarrollaron los acontecimientos para poder dirimir la discrepancia existente entre las partes.

En este punto, debemos insistir en que las entidades, en principio, carecen de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en las cuentas de sus clientes sin autorización expresa de estos. No obstante, se exceptúan las efectuadas en virtud del correspondiente mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo dispusiera, por cuanto las entidades actúan, en estos casos, como meros intermediarios, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas de tales autoridades.

Por tanto, los supuestos de embargo se enmarcarían dentro de la excepción comentada en el párrafo anterior, si bien hay que significar que las entidades han de cumplimentar las diligencias de embargo ajustándose al procedimiento que la propia ley establece<sup>51</sup>.

---

51. Efectivamente, la normativa aplicable, en el supuesto de tributos locales, está recogida en el Real Decreto Legislativo 2/1994, de 5 de marzo, por el que se aprueba en texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, el cual, en el número 1 de su artículo 12, dispone lo siguiente:

«1. La gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos locales se realizará de acuerdo con lo prevenido en la Ley General Tributaria y en las demás leyes del Estado reguladoras de la materia, así como en las disposiciones dictadas para su desarrollo.»

Así las cosas, el artículo 171 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece el procedimiento a seguir en caso de embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, a saber:

«Artículo 171. 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 79 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, 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 crédito, el embargo se llevará a cabo mediante diligencia de embargo, en la que deberá identificarse la cuenta o el depósito conocido por la Administración actuante.

El embargo podrá extenderse, sin necesidad de identificación previa, al resto de los bienes y derechos de que sea titular el obligado al pago existentes en dicha oficina, sean o no conocidos por la Administración, hasta alcanzar el importe de la deuda pendiente, más el recargo del período ejecutivo, intereses y, en su caso, las costas producidas.

2. La forma, medio, lugar y demás circunstancias relativas a la presentación de la diligencia de embargo en la entidad depositaria, así como el plazo máximo en que habrá de efectuarse la retención de los fondos, podrán ser convenidos, 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 y sus responsables deberán proceder de forma inmediata a retener el importe embargado si existe en ese momento saldo suficiente, o en otro caso, el total de los saldos existentes a nombre del obligado al pago.

Asimismo, la diligencia de embargo se podrá presentar en alguno de los siguientes lugares:

a) En la oficina designada por la entidad depositaria para relacionarse con el órgano de recaudación competente, conforme a lo previsto en el artículo 17.4, cuando la entidad haya sido autorizada a colaborar en la recaudación y el embargo afecte a cuentas o depósitos abiertos en una oficina perteneciente al ámbito territorial del órgano de recaudación competente.

A este respecto, resulta de especial importancia que:

- El organismo embargante es el que tiene que practicar al deudor la correspondiente notificación del embargo. No obstante, es recomendable<sup>52</sup> que las entidades comuniquen a sus clientes, de forma inmediata, las órdenes de embargo que reciban, para que estos puedan ejercer en plazo los derechos que la Ley les confiere para oponerse a su ejecución.
- La presentación de la diligencia de embargo en la oficina donde esté abierta la cuenta implicará la retención o traba inmediata del importe embargado si existe en ese momento saldo suficiente, debiendo ser ingresado en el Tesoro, en el plazo de los 20 días naturales siguientes, salvo que la entidad hubiera recibido comunicación en contrario del órgano de recaudación. En consecuencia, se califican como malas prácticas bancarias las actuaciones de las entidades por las que no se realiza correctamente la traba del saldo correspondiente, permitiendo a sus titulares disponer de los fondos antes de la ejecución del embargo, y realizándose este, no obstante, en descubierto.

d. Compensación de cuentas

Cuando en la Memoria de 2007 se publicó por primera vez el criterio que el Servicio había estado aplicando en relación con esta materia, se expuso literalmente:

«Antes de recoger la opinión del Servicio sobre esta cuestión, hemos de recordar que sus criterios valorativos no son inamovibles en el tiempo, ya que deben no solo amoldarse a la propia evolución de los negocios financieros, sino —y principalmente— ajustarse a los pronunciamientos que, sobre la materia que versen, vayan emitiendo nuestros órganos jurisdiccionales.

En el caso que nos ocupa, el pronunciamiento judicial más destacado hasta la fecha se plasmó en la sentencia de 11 de mayo de 2005, emitida por la sección 13 de la Audiencia Provincial de Madrid (APM), por la que se resolvió en apelación acerca de

---

b) En el domicilio fiscal o social de la entidad de crédito.

En los supuestos a los que se refieren los párrafos a) y b), cuando el embargo deba trabarse sobre fondos cuya gestión o depósito no se encuentren localizados en el lugar en que se presente la diligencia 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 no podrá ser superior a cinco días, tendrá carácter improrrogable y se comunicará al órgano de recaudación que haya efectuado el embargo. En todo caso, el embargo surtirá efectos legales desde el día de presentación de la diligencia de embargo a la entidad depositaria.

4. Si el depósito está constituido en cuentas a plazo, el embargo se efectuará igualmente de forma inmediata, sin perjuicio de lo establecido en el segundo párrafo del apartado 6.

5. A los efectos previstos en este artículo la entidad depositaria deberá ejecutar el embargo en sus estrictos términos, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 76.5.

6. El importe de las cantidades retenidas será ingresado en el Tesoro, una vez transcurridos 20 días naturales desde el día siguiente a la fecha de la traba sin haber recibido 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 qué fecha 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 obligado al pago la posibilidad que tiene de hacer uso de tal facultad frente a la entidad depositaria, según las condiciones que se hubieran establecido; en este caso, el ingreso en el Tesoro se producirá al día siguiente de la cancelación».

**52.** En línea con la normativa transcrita, el Consejo Superior Bancario, en su Circular 68/93, de 21 de junio de 1993, teniendo en cuenta que las comunicaciones de la Administración no siempre llegan a su destinatario o, en muchas ocasiones, lo hacen con retraso, cuando el embargo ya ha sido definitivamente ejecutado, y para que, al objeto de que tal circunstancia no causara las lógicas perturbaciones a los clientes ignorantes de tal hecho, recomendaba a las entidades que comunicaran a sus clientes las retenciones que se efectuaran en las cuentas en relación con los embargos de órganos de la Administración, sugiriendo incluso un modelo que se incluía como anejo a la Circular.

la licitud o nulidad de diecisiete cláusulas generales típicas de la contratación bancaria, y en la que se declaró que las relativas al “derecho de la entidad a disponer del dinero de clientes que no han contraído ninguna deuda con ella” no pueden ser genéricamente anuladas, en tanto nuestro ordenamiento permite a un tercero, debidamente informado, asumir voluntariamente la responsabilidad del cotitular deudor.»

Así pues, en la Memoria de 2008 se continuó diciendo:

«[...] uno de los principios que, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, debe regular la relación de la entidad con sus clientes es el de transparencia y claridad informativa, de modo que en todo momento estos conozcan no solo la situación de sus posiciones, sino las facultades que sobre las mismas tiene la entidad».

En consecuencia, se entendía que los contratos bancarios debían incorporar una cláusula que informara a los clientes, desde un primer momento, de la posibilidad de que fuera aplicada a sus cuentas la controvertida compensación:

«[...] en las mismas condiciones, y sujeta a los mismos requisitos —de identidad entre los titulares de las cuentas—, en que aparece regulada en el Código Civil».

«[...] en los términos “acordados” con la entidad [...] siempre que, siguiendo lo dispuesto por la sentencia citada [...] el titular de la *relación conozca exactamente ese acuerdo de compensación* [...] *autorizándolo expresamente* [...] compensación convencional».

Y en este punto se incidía en que puede concluirse que esta *autorización expresa no se satisface*, como es lógico, *con el consentimiento genérico prestado a las condiciones generales del contrato*.

Ahora bien, recientemente, la Sala Primera del Tribunal Supremo dictó (el 16.12.2009) sentencia de resolución de los recursos extraordinarios por infracción procesal y de casación interpuestos por varias entidades respecto a la citada Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid dictada en grado de apelación, señalando en su exposición:

«[...] no cabe negar que cualquier persona puede asumir conscientemente la posibilidad de la compensación cualquiera que sea el cotitular de la cuenta que devengue el adeudo, pues ello forma parte de su libertad contractual (art. 1255 del Código Civil), sin crearse ningún desequilibrio importante en la relación con la entidad bancaria, y sin perjuicio, claro es, del riesgo que se asume respecto de la conducta de otros cotitulares, lo que corresponde a la relación “ad intra” con ellos, que aquí no interesa. Otra cosa diferente es que quien acepta tal situación mediante el pacto expreso sepa *el alcance de lo que asume*, y ello se traduce en esta sede en que lo haga con la suficiente información. *Para ello, la cláusula contractual correspondiente ha de ser transparente, clara, concreta y sencilla*, es decir, como señala la Sentencia de esta Sala de 13 de marzo de 1999, ha de ser *legible, físicamente, y comprensible, intelectualmente*.»

Consecuentemente con esta Sentencia, si bien se reitera la necesidad de que las partes conozcan el alcance de lo que contratan, no se infiere que sea preciso —más allá de una redacción transparente, clara, concreta y sencilla de las cláusulas en que se plasme este acuerdo—

que esta información deba constar en un apartado distinto del que recoge las condiciones generales del contrato.

e. Cancelación de cuentas

En general, los contratos de cuenta corriente y de ahorro no tienen una fecha de vencimiento determinada y pueden durar indefinidamente si ninguna de las partes decide darlo por terminado. No obstante, la facultad mutua de cancelar las cuentas se encuentra:

- 1 implícita en el propio contrato<sup>53</sup>, y
- 2 reconocida en el artículo 21 de la Ley 16/2009, de servicios de pagos. Véase, a estos efectos, lo recogido en el capítulo «Criterios generales», en los apartados Información y Resolución unilateral de contratos de duración indefinida.

Una vez cancelada la cuenta, la entidad debe poner a disposición del titular el saldo que la misma presentase a su favor, y el titular debe, a su vez, entregar a la entidad para su inutilización todos los medios de pago asociados a la cuenta, tales como talonarios de cheques o tarjetas.

Cancelación por uno de los titulares

Este Servicio se ha pronunciado, en numerosas ocasiones, en el sentido de considerar 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 de la misma se estima igualmente necesario que concurra el consentimiento de todos ellos, salvo que se acredite la existencia de pactos o condiciones en otro sentido.

De este modo, el régimen solidario de titularidad faculta a los titulares para disponer de los fondos a su exclusivo criterio, incluso de la totalidad del saldo existente (en las cuentas a la vista, la ausencia de saldo no supone la cancelación), pero, a menos que existan pactos específicos que añadan a dicha facultad la de cancelación unilateral, esta requerirá, como se ha indicado, la concurrencia de la voluntad de todos los titulares.

En relación con estos posibles pactos, el Servicio de Reclamaciones considera que deberían contribuir a crear o aumentar la seguridad jurídica en la relación, respetando las diferentes posiciones jurídicas de los interesados, dando respuesta a los potenciales conflictos entre los intervinientes que se pudieran identificar, e incorporando la flexibilidad suficiente para permitir aplicaciones casuísticas, de modo que se evite que una aplicación rígida de las reglas determine situaciones de desequilibrio en detrimento de las personas afectadas o de sus legítimos intereses. En cualquier caso, no se consideraría procedente que los autorizados en cuenta, a los que la práctica generalizada atribuye únicamente facultades de disposición y de obtención de información en lo necesario para permitir dicha disposición, vean incrementadas sus atribuciones con su extensión a la cancelación de cuentas.

Modificación de la titularidad

Los titulares originarios de una cuenta pueden variar a lo largo del curso del contrato, y no solo por las lógicas mutaciones que pueden surgir en la vida de los pactos con vocación indefinida, como es el contrato de cuenta corriente, sino también por lo establecido en el

---

**53.** A estos efectos, el artículo 85.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece: «Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de servicios financieros de duración indeterminada por los motivos válidos expresados en él, siempre que el empresario esté obligado a informar al consumidor y usuario con antelación razonable y este tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el empresario informe de ello inmediatamente a los demás contratantes».

artículo 400 del Código Civil: «Ningún copropietario estará obligado a permanecer en la comunidad. Cada uno de ellos podrá pedir en cualquier tiempo que se divida la cosa común». En estos supuestos, las entidades se reservan la opción de modificar la cuenta primitiva o abrir una nueva.

El Servicio de Reclamaciones entiende que, en el caso de que la modificación de la titularidad esté motivada por 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 es criterio sostenido que 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.

Reapertura de cuentas

En este mismo sentido, se considera una mala práctica bancaria la reapertura de cuentas previamente canceladas para adeudar estos importes. En estos casos, y tal y como se verá en el apartado de Cancelación, las entidades pueden negarse a la pretendida cancelación si hubiera liquidaciones pendientes de adeudo, pero, si acceden a la misma, posteriormente no estarían en modo alguno habilitados para reactivar dicha cuenta.

6.2.2 INCIDENCIAS DERIVADAS  
DEL FALLECIMIENTO DE UN  
TITULAR DE UN DEPÓSITO

Con independencia de lo que se señale a continuación, debe indicarse que las reclamaciones por temas sucesorios, en un país como España, donde coexisten regímenes forales diferentes, motivan que cada caso se deba analizar teniendo en cuenta la legislación aplicable al mismo, por lo que es esencial —como se señalará en los criterios que se citan a continuación— que la asesoría jurídica de cada entidad recabe y examine todos los documentos pertinentes que acrediten tanto el derecho hereditario como el de adjudicación de bienes concretos de los interesados.

a. Disposiciones post mortem  
en cuentas plurales  
Cuentas indistintas

En las cuentas solidarias o indistintas, cualquiera de sus titulares puede disponer como si fuese el único titular. Por ello, si uno de los titulares falleciera, este Servicio considera (de conformidad con numerosa jurisprudencia al respecto) que la entidad, salvo que alegara y acreditara justa causa —i. e., defensa de los intereses de sus clientes—, estaría obligada a atender las órdenes de disposición firmadas por los titulares sobrevivientes, sin que debiera exigir para ello el consentimiento de los herederos del titular fallecido, pues la solidaridad activa de la cuenta<sup>54</sup>, basada en la recíproca confianza de quienes la constituyeron, no desaparece al morir uno de los titulares.

Cuestión distinta sería 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 propiedad del fallecido, total o parcialmente. El análisis y la valoración de estos extremos, que se enmarcan dentro de relaciones jurídico-privadas, no son de la competencia del Servicio de Reclamaciones.

54. Véase, a título de ejemplo, la Sentencia del Tribunal Supremo de 27 de febrero de 1984, a la que han seguido otras muchas, entre ellas, las de 23 de mayo y 7 de julio de 1992, que señalan lo siguiente:

«[...] las reglas de solidaridad activa han de ser observadas en los depósitos bancarios indistintos de dinero frente a la entidad depositaria, siendo cuestión diferente la de la propiedad de ese dinero, en la que pueden contender los diversos cotitulares entre sí o sus herederos, y a la que es ajena aquella entidad, la cual está ligada contractualmente con ellos, sin que para nada deba influir en el cumplimiento de sus obligaciones el que no esté determinada y aclarada la controversia sobre la propiedad del dinero que está en su poder.

Esta doctrina jurisprudencial tiene su base, en definitiva, en lo establecido en los artículos 1137 y 1142 del CC, en relación con el artículo 50 del CCom., de los que se desprende que, cuando se constituyen obligaciones en las que haya varios acreedores, cualquiera de estos podrá cobrar íntegramente del deudor, sin perjuicio de las consecuencias que se deriven de ello respecto a las relaciones internas entre los acreedores, de modo que el fallecimiento de uno de los titulares solidarios del crédito no conlleva una modificación del vínculo obligacional.»

En las cuentas mancomunadas o conjuntas, no cabría la posibilidad de efectuar disposiciones por los cotitulares después del fallecimiento de uno de ellos, pues es imprescindible el consentimiento de todos para efectuar cualquier disposición. En este supuesto, la muerte de uno de los titulares lleva implícito el bloqueo o paralización de la cuenta hasta que se resuelva la testamentaria del fallecido.

No obstante lo anterior, nada impediría llevar a cabo disposiciones con cargo a la cuenta si la necesaria voluntad del causante para permitir las mismas se viera suplida por la de todos sus herederos.

## b. Herederos

Es premisa fundamental en la operativa de las entidades con quienes se arrojan para sí la condición de heredero de un cliente fallecido que estas se aseguren previamente de que los interesados ostentan tal condición. Para ello, les requerirán que justifiquen su derecho hereditario, siendo lo más habitual que se les solicite el certificado de defunción de su cliente, el certificado del Registro de Actos de Última Voluntad, y copia autorizada del último testamento. A falta de testamento, será necesario que los interesados aporten el auto de declaración judicial de herederos ab intestato, o acta de notoriedad tramitada ante notario.

Ahora bien, con independencia de la necesidad de realizar un estudio riguroso de la documentación presentada, las entidades han de justificar que su actuación en la tramitación ha sido diligente y no ha sufrido demoras unilaterales e innecesarias, procurando en todo caso que los herederos puedan ejercer sus derechos en cuanto sea posible.

## Información

En primer lugar, hay que señalar que ni en el Banco de España ni fuera de él existe un registro general o archivo en el que figuren los distintos productos (cuentas, depósitos, tarjetas de crédito, etc.) que una persona física o jurídica tenga contratados con las distintas entidades de crédito que operan en España.

Para acceder a esa información, los interesados podrán acudir a la Administración Tributaria<sup>55</sup>, de la que, en su caso, obtendrán datos sobre los rendimientos financieros que se le hayan podido imputar a la persona fallecida en los últimos ejercicios fiscales y que hubieran debido ser comunicados a Hacienda por la entidad o entidades en las que tuviera cuentas —en cumplimiento de sus obligaciones tributarias respecto de los rendimientos del capital mobiliario del fallecido—. De este modo, se podrán conocer cuáles son estas entidades y aquellas cuentas y recabar entonces de las mismas información por escrito sobre su saldo a fecha del fallecimiento y los movimientos posteriores e incluso información sobre movimientos y operaciones concretas anteriores, como a continuación se verá.

Partiendo, pues, del reconocimiento, con carácter general y con las salvedades que efectuaremos, del derecho del heredero a obtener información, sin que dicha petición de información tenga que estar amparada, siempre y en todos los casos, por una resolución judicial, ya que no puede obviarse que, 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», es criterio del Servicio considerar que las entidades han de facilitar a los herederos toda la información que les sea requerida, tanto sobre las posiciones que mantuviera el causante a la fecha de fallecimiento como la relativa a los movimientos anteriores y posteriores al

---

55. Al amparo de lo dispuesto en el artículo 34.1.a) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (Ley General Tributaria), dado que es en dicha Administración Tributaria donde reside la competencia para prestar a los contribuyentes la necesaria asistencia e información sobre el ejercicio de sus derechos.

fallecimiento, si bien reconociendo que dicho derecho, como hemos indicado anteriormente, ha de ser matizado.

Efectivamente, si nos referimos al derecho de los herederos a obtener información sobre movimientos anteriores al fallecimiento, debemos precisar lo siguiente:

- El reconocimiento de este derecho no puede dar lugar, en modo alguno, a admitir peticiones desproporcionadas en las que lo que pretendan los herederos sea efectuar una auditoría de la relación entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un período amplio de tiempo, exigiendo a la entidad que vuelva a rendir cuentas de las operaciones efectuadas.
- Las solicitudes de información han de concretarse, sin que sea admisible, a nuestro juicio, que estas se refieran a períodos indeterminados — «últimos años» —.

En estos casos, lo desproporcionado de esas peticiones y el hecho de que se presume que la entidad ya cumplió con su obligación de suministrar información periódica nos inducen a considerar que podría ser necesario un previo pronunciamiento judicial que resuelva, a la vista de las circunstancias concurrentes, sobre la procedencia de la solicitud.

Por otra parte, tratándose de cuentas de titularidad plural, hay que añadir al criterio expuesto que, en aquellos supuestos en los que exista oposición expresa del/de los cotitular/es superviviente/s de la cuenta a que se facilite información sobre los movimientos anteriores al fallecimiento, debe conjugarse el derecho de información del heredero con el deber de secreto de la entidad y la protección de datos de carácter personal consagrada en nuestra legislación, por lo que la negativa de las entidades a facilitar dicha información a los herederos, sin que medie un pronunciamiento judicial, no puede considerarse arbitraria, sino que obedece a la prudencia y cautela con la que deben actuar estas en supuestos en los que pueden entrar en colisión los derechos de distintos sujetos — herederos, otros cotitulares y terceros —.

Disposición de los fondos del causante

Las entidades de crédito han de ser extremadamente diligentes a la hora de permitir disposiciones en las cuentas de sus clientes fallecidos, tanto para proteger los intereses de los herederos, que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario, como para evitar, en caso de que los herederos no acrediten el pago o la exención del impuesto, tener que hacer frente, en calidad de responsables subsidiarios<sup>56</sup>, al pago del impuesto sobre sucesiones y donaciones.

Por ello, una vez acreditado por el interesado su derecho hereditario a obtener información, para disponer de los fondos del causante debe igualmente acreditar el derecho a la adjudicación de bienes concretos, aportando para ello la documentación justificativa de la aceptación, partición y adjudicación de bienes de la herencia, que podrá formalizarse tanto en documento público como privado, siempre que, en este último caso, venga firmado por todos los herederos o sus representantes y se lleve a cabo el reconocimiento de firmas mediante la pertinente diligencia.

No obstante lo anterior, ocasionalmente podrán admitirse disposiciones singulares antes de la adjudicación de la herencia, siempre y cuando:

---

<sup>56</sup>. Artículo 8 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, y artículo 19 a) de su Reglamento —Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre—, como así ha reconocido, entre otras, la Sentencia del Tribunal Supremo de 7 de julio de 1992.

- estas vengán autorizadas expresamente por todos los herederos;
- se trate de gastos referidos al sepelio o funeral, o
- se refieran a operaciones ordenadas en vida del titular que impliquen el mantenimiento del caudal hereditario, entre las que se pueden incluir las domiciliaciones de recibos de compañías de suministro eléctrico, de telefonía, impuestos, seguros, etc., cuya devolución podría suponer recargos e inconvenientes a todas luces innecesarios; ello, claro está, salvo que exista orden expresa en contrario dada por el conjunto de coherederos.

Debe señalarse, además, que, según el criterio sostenido por este Servicio de Reclamaciones y transcrito en sus Memorias —recogiendo jurisprudencia del Tribunal Supremo—, la solidaridad activa, en casos de cuentas de titularidad indistinta —como aquí podría ser el caso—, no desaparece por la muerte de uno de los cotitulares, pudiendo el sobreviviente disponer del dinero depositado —no únicamente de la mitad— y debiendo la entidad depositaria retener tan solo una parte —la que estime necesaria— con la que atender las hipotéticas responsabilidades de índole fiscal que, subsidiariamente, pudieran surgirle en nombre de los herederos.

De esta forma, las entidades no estarían habilitadas para presuponer, salvo suficiente acreditación en contrario, que los herederos tienen derecho a disponer únicamente de la parte alícuota de los fondos depositados, en función del número de titulares preexistentes, 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 en orden a fijar la propiedad de los fondos. El análisis y la valoración de estos extremos, que se enmarcan dentro de las relaciones jurídico-privadas, no son de la competencia del Servicio de Reclamaciones.

Cambio de titularidad

No existe un plazo legal predeterminado para llevar a cabo las gestiones de cambio de titularidad mortis causa de las cuentas bancarias, por lo que habrá que valorar en cada caso si el plazo empleado es o no razonable, desde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros, teniendo en cuenta las concretas circunstancias concurrentes.

c. Legatario

Que el interesado sea legatario de los bienes del causante no le faculta a exigir nada de la entidad, por disposición del artículo 885 del Código Civil, debiendo, salvo en aquellas zonas del territorio español en que el régimen foral sí les habilita a ello, pedir la entrega de los bienes legados a los herederos o al albacea facultado para dicha entrega.

### 6.3 Tarjetas de crédito

#### 6.3.1 TARJETAS DE PAGO APLAZADO

En el último ejercicio se han incrementado las reclamaciones derivadas de la utilización de tarjetas con pago aplazado, en especial las relativas al uso de *tarjetas de crédito revolving* y las *transferencias de efectivo realizadas con cargo al límite de crédito de la tarjeta*, así como las referidas a la modificación unilateral (al alza) del tipo de interés aplicable a estos pagos.

a. Tarjetas revolving

Estas tarjetas posibilitan el reintegro aplazado de las cantidades dispuestas mediante el pago de cuotas periódicas, que el cliente puede elegir y cambiar dentro de unos mínimos establecidos por la entidad, con la característica de que, con cada plazo pagado, se reconstituyen los fondos disponibles por ese importe.

Además, en este tipo de tarjetas, los intereses generados, comisiones y otros gastos repercutibles al cliente son financiados junto al resto de las operaciones, por lo que, cuanto menor es

el importe de la cuota a pagar, mayor es el plazo que se precisa para pagar la deuda acumulada. Consecuencia de esta operativa es que no es posible emitir un cuadro de amortización previo (como sí ocurre cuando se contrata un préstamo en el que el importe de las cuotas está anticipadamente determinado), dada la variabilidad de las cuotas mes a mes, según el capital pendiente y las disposiciones efectuadas.

En este sentido, la normativa de transparencia tampoco exige, lógicamente, que esta información figure entre la que periódicamente se debe facilitar al titular de la tarjeta, sino tan solo un detalle de las transacciones realizadas — con datos de referencia, fechas de cargo y valoración, tipos aplicados, comisiones y gastos repercutidos... — y el reflejo de la deuda pendiente. No obstante, los extractos que se envían por este motivo, bien por cómo reflejan estos datos, bien por la propia complejidad de la forma de liquidación, no suelen resultar sencillos y comprensibles para comprobar la relación existente entre las cantidades dispuestas con la tarjeta, los reintegros a que ya se ha hecho frente y el importe de la deuda pendiente en cada momento.

Por este motivo, y de acuerdo con los *principios de claridad y transparencia* informativa que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, este Servicio estima que:

- Cuando el titular de la tarjeta solicite aclaración sobre las cantidades abonadas y el saldo deudor pendiente con este instrumento de pago, las entidades deben extremar la diligencia para tratar de facilitar un detalle lo más completo posible de la deuda exigible, donde el cliente pueda verificar la bondad del importe reclamado y su composición, desglosando la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por distintos conceptos.
- Cuando el titular de la tarjeta pida conocer cuándo terminará de pagar su deuda, la entidad deberá facilitarle algún medio, o, en todo caso, dar un servicio de atención telefónica personalizada, a través del cual, en un momento determinado, pueda conocer el tiempo estimado que le queda para amortizar una operación, si bien con la clara advertencia de que la estimación que se realizará en ese momento se referirá al saldo concreto a una fecha de referencia y con una cuota determinada en esa fecha.
- Cuando el titular de la tarjeta, con la pretensión de cancelar la deuda pendiente, solicite conocer su importe, la entidad deberá informarle teniendo en cuenta los posibles recibos o cuotas devengadas pendientes de liquidación, pues lo contrario podría provocar en el titular del plástico una expectativa de buen fin de las operaciones en el momento de adeudar el importe certificado, que, sin embargo, al no incluir toda la deuda pendiente de pago, no sería suficiente para saldar la deuda.
- Un problema adicional de este tipo de tarjetas surge cuando las cantidades acordadas como pagos mensuales no son suficientes para posibilitar una amortización del principal de la deuda, o, incluso, ni siquiera para mantener el crédito dispuesto dentro del límite inicialmente autorizado. Esto último suele dar lugar a ampliaciones automáticas del límite por disposiciones previsto en el propio contrato. En esos casos, el Servicio considera que las entidades, ante las dudas que este tipo de operaciones pueden generar entre su clientela, deben informar específicamente de dicha ampliación, de la nueva cuota a pagar y de la deuda acumulada hasta entonces, desde el mismo momento en que se produce la modificación de dicho

límite, a fin de que el cliente pueda realizar una correcta valoración de su grado de endeudamiento, no considerándose suficiente una mera mención al respecto en el extracto mensual de la tarjeta.

Transferencias de efectivo con cargo a la línea de crédito

Se trata de un servicio adicional previsto en el contrato, por el que se concede a los titulares de tarjeta, usualmente por vía telefónica, una facilidad crediticia retribuida en las mismas condiciones pactadas de tipo de interés para la línea de crédito de que se pueda disponer con cargo a la tarjeta.

Los criterios de buenas prácticas bancarias aplicables a este tipo de operaciones exigen que las entidades acrediten la solicitud o autorización de su cliente de utilización de este servicio con pleno conocimiento de las condiciones en las que fue efectivamente contratado.

Así las cosas, este Servicio considera una mala práctica bancaria que, cuando se informe de las condiciones aplicables, se haga tal énfasis en el coste de la propia transferencia, normalmente gratuita, que los titulares de las tarjetas puedan confundir este coste con el del propio crédito.

Lo exigible a las entidades en estos casos es que, de una forma clara y precisa, indiquen que la gratuidad afecta exclusivamente a la transferencia, pero no al importe transferido, que habrá de ser retribuido con arreglo a las condiciones estipuladas para la línea de crédito concedida a su tarjeta y a cuyo cargo se efectuaría la transferencia. Las entidades han de informar a los titulares de forma tal que no se planteen dudas de que estos conocen y comprenden los términos de la propuesta que realizan los operadores y, en consecuencia, pueden prestar su consentimiento con conocimiento de causa.

Modificación contractual

Hasta la reciente publicación de la Ley 16/2009, de servicios de pago, estas modificaciones contractuales requerían de la comunicación previa e individualizada a la clientela con antelación razonable<sup>57</sup>. Idéntico criterio se sigue, con carácter general, en esta nueva Ley, si bien exigiendo una *antelación no inferior a dos meses* respecto de la fecha de la entrada en vigor de las modificaciones —salvo que resulten más favorables al usuario y se puedan aplicar de manera inmediata—.

La anterior regla se excepciona únicamente cuando las modificaciones afectan a *tipos de interés o de cambio y se basan en los de referencia acordados*. En ese caso, que no suele amparar a los que aquí se analizan, su aplicación puede ser inmediata y sin previo aviso si así se hubiera acordado en el contrato. En caso contrario, deberá informarse al usuario *lo antes posible*, a menos que se hubiera acordado una frecuencia específica o un procedimiento de comunicación o puesta a disposición de la información. En cualquier caso, los nuevos tipos se aplicarán y calcularán de forma *neutra y no discriminatoria* con respecto a los usuarios.

57. Norma sexta, 8, de la Circular del Banco de España 8/1990, sobre Transparencia de las operaciones y protección de la clientela:

«En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles podrá también ser realizada mediante la publicación de las nuevas condiciones, en la forma prevista en la norma quinta, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo. Las tarifas publicadas serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes. *En todo caso, las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles aplicables en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, o de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 de esta norma, deberán comunicarse previa e individualmente a la clientela con antelación razonable.* El plazo mínimo en el que deba realizarse dicha comunicación previa figurará en el folleto de tarifas a que se refiere la norma tercera de esta Circular.»

Este Servicio considera que cuando las entidades modifican el tipo de interés aplicable a los pagos aplazados generados por tarjetas –incluida por tanto la deuda viva en ese momento–, si bien sus titulares tienen derecho a no aceptar las nuevas condiciones, aquellas, que asumen el riesgo de crédito implícito en la financiación, estarían legitimadas para bloquear y/o cancelar el plástico en cuestión.

Así las cosas, y de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, este Servicio considera que las entidades deberán no solo comunicar esta modificación a sus clientes de manera individualizada y con antelación razonable para que, en su caso, puedan buscar otro medio de pago alternativo, sino advertirles, de manera clara e inequívoca, de las alternativas de que disponen:

- a) Aceptar que se aplique el nuevo tipo de interés, no solo a las nuevas disposiciones, sino también a la deuda viva que proceda del pago aplazado de disposiciones anteriores.
- b) No aceptar la aplicación del nuevo tipo de interés a la deuda viva con origen en el pago aplazado de disposiciones anteriores, lo que llevará aparejado el bloqueo y cancelación de la tarjeta física (*plástico*), permaneciendo viva la deuda anterior para su amortización de acuerdo con las condiciones vigentes hasta ese momento.

b. Disposiciones fraudulentas

En las reclamaciones que, por este motivo, se presentan ante este Servicio, las entidades, amparándose en lo contractualmente pactado y en la actuación de los titulares de las tarjetas en lo relativo a su custodia o a la de su número secreto, no asumen las disposiciones fraudulentas realizadas con la misma. En consecuencia, ha de valorarse si la negativa de la entidad a aplicar el límite de autoseguro que, desde la publicación del Código de Buena Conducta, deberían incorporar estos contratos es acorde con las buenas prácticas bancarias.

No obstante, antes de aclarar cuál es el criterio del Servicio al respecto, interesa hacer referencia al nuevo marco normativo que, con la aprobación de la Ley 16/2009, de servicios de pago<sup>58</sup>, resulta aplicable en estos casos, y que, en líneas generales, da rango de ley a las previsiones que sobre la materia recogía el citado Código de Buena Conducta, con las siguientes peculiaridades:

- El Código de Buena Conducta era aplicable únicamente a las tarjetas bancarias de pago (de crédito o débito) utilizadas por particulares para su propio uso, mientras que las disposiciones de la citada Ley son aplicables a «cualquier mecanismo/s personalizado [...] utilizado (por el usuario del servicio de pago) para iniciar una orden de pago». Es decir, resultan igualmente aplicables a las libretas de ahorro.
- El plazo máximo general para comunicar a la entidad que se ha producido una operación no autorizada o ejecutada incorrectamente es de 13 meses desde la fecha de adeudo o abono. Plazo que podrá reducirse contractualmente de no ser consumidores los titulares de tarjetas.
- Igualmente, las entidades podrán convenir con estos que no sea de aplicación lo dispuesto como «prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de

---

<sup>58</sup>. De 13 de noviembre, por la que se adapta a nuestra legislación lo establecido en la Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.

OBLIGACIONES		RESPONSABILIDAD
DEL TITULAR		
Instrumento de pago	<ol style="list-style-type: none"> <li>Utilizarlo de acuerdo con las condiciones fijadas.</li> <li>Proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto de una forma razonable (a).</li> <li>Notificar sin demoras indebidas a la entidad, o a la entidad que este designe, el extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago en cuanto tenga conocimiento de ello.</li> </ol>	No será responsable de utilizaciones posteriores a esta notificación, salvo en caso de actuación fraudulenta.
Operación de pago	<p>Comunicar a la entidad, <i>sin tardanza injustificada</i> (b), cuando conozca que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, para obtener rectificación de esta.</p> <p>Plazo máximo de comunicación: 13 meses desde el adeudo o abono (e), salvo para los no consumidores, si hubieran pactado un plazo inferior.</p>	<p>– Hasta la notificación: soportará hasta un máximo de 150 euros de pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído (c).</p> <p>– Excepción: el 100% de las pérdidas si la operación es fruto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de su actuación fraudulenta, o</li> <li>del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones con relación al instrumento (d).</li> </ul> <p>Si la entidad no hubiera facilitado medios para realizar esta comunicación, salvo actuación fraudulenta, no será responsable de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído.</p>
DE LA ENTIDAD		
Instrumento de pago	<ol style="list-style-type: none"> <li>Proteger la accesibilidad de los elementos de seguridad personalizados del instrumento. En este sentido, soportará los riesgos del envío tanto de estos como del propio instrumento (f).</li> <li>No enviar instrumentos no solicitados, salvo para sustituir otros ya entregados, lo que será gratuito cuando lo que pretenda la entidad sea incorporar al instrumento, de acuerdo con lo previsto en el contrato, nuevas funcionalidades no expresamente solicitadas.</li> <li>Garantizar medios adecuados y gratuitos para comunicar el extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento o para solicitar su desbloqueo, y, gratuitamente, medios que le permitan demostrar que ha hecho esta comunicación durante los 18 meses siguientes.</li> </ol>	
Operación de pago (g)	<p>Probar su autenticación, que fue registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia.</p> <p>El mero registro de la utilización del instrumento no basta, necesariamente, para demostrar la autorización de la operación, ni que el ordenante actuara fraudulentamente o incumpliera deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones (h).</p>	En caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el PSP tendrá que devolverla de inmediato, restableciendo la cuenta de pago a su estado.

a. La entidad puede exigir que se adopten medidas concretas de seguridad (pág. 273 del documento citado en la nota 15).

b. La Sala de lo Civil en Sentencia n.º 792/2009, de 17 de noviembre, en la que resuelve diversos recursos interpuestos contra la valoración de determinadas cláusulas contractuales realizada en su día por la Audiencia Provincial de Madrid, estima como fórmula adecuada de equilibrio contractual, que, a su vez, permitirá, en cada caso, dar adecuada respuesta, que se establezca que el tiempo de comunicación sea *sin demora indebida desde que se conoció la desaparición*. Por el contrario, considera abusivas, por ser fórmulas imprecisas e inciertas, las que imponen la obligación de efectuar la notificación:

– De forma inmediata; a la mayor brevedad; de inmediato; con la mayor urgencia; por escrito.

– En 24 horas desde su acaecimiento: puede no conocerse el hecho sin existir mala fe ni falta de diligencia.

c. La misma Sentencia citada en la nota anterior considera abusivas, por desequilibradas, las cláusulas de exención total de responsabilidad de manera indiscriminada y sin matización alguna —en todo caso—, pues contradicen la buena fe objetiva. Reconoce que la propia entidad advierta de usos indebidos del plástico, avisando incluso a los usuarios, no sería admisible que no asumiera responsabilidad en ningún caso por el uso de la tarjeta antes del aviso.

d. Continuando con la Sentencia anterior, en la misma se considera condición abusiva y desproporcionada la exclusión de responsabilidad de la entidad siempre que se hubiera utilizado el PIN asociado a la tarjeta, reduciéndola únicamente a los supuestos de fuerza mayor o coacción, ya que reconoce que la existencia de posibles captaciones subrepticias y manipulaciones varias a causa de las deficiencias del sistema de tarjetas impide aceptar esta exención de responsabilidad en todo caso.

e. Frente al derecho de devolución de los adeudos directos en ocho semanas, si se cumplen una serie de condiciones (pág. 67 del documento a través del cual la Comisión Europea responde a cuestiones varias sobre la Directiva de Servicios de Pago, que se ha transpuesto a nuestro ordenamiento a través de la Ley 16/2009 ya citada: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/payments/docs/framework/transposition/faq\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/transposition/faq_en.pdf)).

f. Deberá prevenir el riesgo de cualquier utilización una vez se lo haya comunicado el usuario (pág. 66 del documento citado en la nota anterior).

g. Volviendo a la Sentencia del Tribunal Supremo, en ella se considera que deben tenerse por nulas las cláusulas que obliquen al titular a *aceptar como importe real y exacto de cada operación el que fuere registrado por impresión mecánica y/o grabación magnética*, pues le priva de la posibilidad de oponerse al resultado y hace recaer el peso de la prueba prácticamente en su totalidad sobre el usuario.

h. El uso del PIN no es prueba suficiente para acreditar este extremo, pues, entre otras cosas, nada impide que lo utilice quien no sea su titular. Además, a diferencia de otras condiciones (características del servicio; forma y procedimiento de autorización; medios de comunicación a emplear...), que pueden ser negociadas, el PIN no puede serlo, por lo que no cabe que su uso se excluya del alcance de esta norma (véanse páginas 103 y 245 del documento citado en la nota e).

pago», así como el límite de autoseguro y las demás previsiones recogidas como «responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas», disposiciones ambas que se analizan en el cuadro que se recoge a continuación.

- El límite de responsabilidad se aplicará, ente otros supuestos, cuando el instrumento hubiera sido sustraído, no necesariamente robado, por lo que no se requiere que en la pérdida de la posesión haya intervenido violencia o intimidación<sup>59</sup>.
- No se aplicará el régimen de responsabilidad previsto al dinero electrónico si la entidad emisora no tuviera capacidad para bloquear la cuenta o el instrumento de pago.

En el siguiente cuadro se recoge sucintamente el régimen de obligaciones y responsabilidades previsto en relación tanto con el instrumento de pago como con la propia operación de pago.

Criterio del Servicio

Acreditación documental de las operaciones reclamadas

Como con cualquier apunte en cuenta respecto del que el titular manifiesta su disconformidad, cuando el titular de una tarjeta denuncia que las operaciones realizadas con esta y asentadas en su cuenta no las ha autorizado o se han ejecutado incorrectamente, lo primero que debe hacer la entidad es acreditar documentalmente las operaciones reclamadas.

Esta acreditación variará dependiendo del uso dado a la tarjeta, siendo los más habituales los *reintegros en efectivo* y los pagos en comercios. Y, si bien en el primero de los casos deberá acreditar mediante sus propios registros internos y/o los del cajero de disposición que la operación fue correctamente registrada y que no se vio afectada por ninguna deficiencia<sup>60</sup>, cuando la tarjeta se usa como *medio de pago en un comercio*<sup>61</sup>, a la entidad emisora de la tarjeta que actúa como intermediaria en el pago le es exigible:

- que presente la documentación justificativa de cada operación (la boleta de la operación debidamente firmada), ya que, de otro modo, se invertiría la carga de la prueba de tal forma que el cliente, que no ha creado el sistema, estaría obligado a demostrar que no ha realizado las compras cuestionadas, lo que, obviamente, es inadmisibles, y
- que realice una gestión diligente y puntual de la reclamación efectuada por su cliente ante la sociedad propietaria del sistema, para conseguir, en su caso, la devolución de los importes adeudados en cuenta si estos no hubieran sido procedentes de acuerdo con las condiciones en que se realizara la contratación.

Y ello sin que el Servicio entre en ningún momento a valorar la autenticidad de las firmas contenidas en las respectivas boletas de compra, a pesar de que

---

**59.** Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua: «Robar» es el delito que se comete apoderándose con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena, empleándose violencia o intimidación sobre las personas, o fuerza en las cosas; «sustraer» significa hurtar, robar fraudulentamente, y «hurtar», tomar o retener bienes ajenos contra la voluntad de su dueño, sin intimidación en las personas ni fuerza en las cosas. **60.** Criterio previsto, con anterioridad a la Ley 16/2009, en la Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pagos y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores 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—, pues expresamente indica que en estos casos *el emisor demostrará que la transacción ha sido registrada y contabilizada correctamente y no se ha visto afectada por un fallo técnico o por cualquier otra anomalía*. **61.** Con independencia de las responsabilidades exigibles a cada uno de los sujetos que concurren en la operación —que, en última instancia, deberán ser fijadas por los tribunales de Justicia—.

constituyen un límite a la responsabilidad del titular de la tarjeta, pues únicamente los tribunales de Justicia, a través de la práctica de los medios de prueba necesarios, podrían determinar la falsedad que se cuestionara, así como pronunciarse sobre la diligencia empleada por todos los sujetos intervinientes en el cumplimiento de sus obligaciones, incluidos, claro está, los establecimientos comerciales.

*Responsabilidad por las disposiciones efectuadas*

La normativa aplicable establece, y así lo ha venido entendiendo este Servicio, que, en general, la responsabilidad por las disposiciones asentadas en la cuenta del titular de la tarjeta recaerá en este si las mismas se han producido antes de que el titular hubiera denunciado a la entidad su carácter fraudulento. No obstante, aun en estos casos, la citada normativa limita la responsabilidad del titular y precisa las responsabilidades de las partes en tales supuestos. Así, se establece que el titular únicamente pagará hasta un importe máximo de 150 euros, excepto cuando haya actuado de forma fraudulenta o haya incumplido, deliberadamente o con negligencia grave, una o varias de sus obligaciones en relación con el instrumento de pago (véase cuadro 6.1). En cualquier caso, este Servicio entiende que deberán ser los tribunales de Justicia, y no las entidades de crédito, como interesadas directas, los que, en general, valoren estos extremos. Sin embargo, cuando la entidad acredita la existencia de hechos que a priori podrían considerarse suficientes para enervar el límite de responsabilidad, este Servicio no considera su proceder apartado de las buenas prácticas bancarias.

*Bloqueo por motivos de seguridad*

Este Servicio considera una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias que las entidades, al tiempo que bloquean una tarjeta por motivos de seguridad, alerten simultáneamente a sus titulares de las transacciones sospechosas que hubieran identificado y les informen sobre la forma de proceder para poner de manifiesto el fraude y, a partir de ahí, iniciar el procedimiento de reclamación de las cantidades dispuestas. También el Servicio considera acorde con las buenas prácticas bancarias la realización de las gestiones pertinentes para obtener los justificantes de las operaciones expedidas por los establecimientos con el fin de comprobar que dichas disposiciones reunían los requisitos imprescindibles para ser aceptadas, poniendo dichos justificantes, una vez obtenidos, a disposición de sus clientes.

## **6.4 Aavales y fianzas**

6.4.1 COMPETENCIA DEL  
SERVICIO DE RECLAMACIONES

En ocasiones, las entidades avalistas aducen que los beneficiarios de los avales no son propiamente «clientes» de las entidades de crédito, ni tampoco «usuarios» de ningún servicio de los que estas prestan a quienes sí son sus clientes, sino titulares de derechos derivados de garantías prestadas por las entidades a tales clientes, y por tanto deberían ser los tribunales de Justicia exclusivamente los que entendieran de los supuestos de avales, que deben quedar fuera de las atribuciones del Servicio de Reclamaciones.

El Servicio no comparte ese argumento, y considera que su competencia no se extiende tan solo a reclamaciones de «clientes» propiamente dichos de entidades de crédito, sino, en general, a todas las que procedan de usuarios de servicios financieros, lo que le permite velar por la profilaxis del mercado y corregir los excesos o anomalías que pudieran producirse en la actividad de los diferentes operadores del sector, incluyendo en aquel concepto a los beneficiarios de avales.

Ahora bien, es criterio mantenido por este Servicio, asimismo, que la actuación de las entidades puede y debe ser apreciada por el mismo en sus aspectos formales, y bajo el prisma de la observancia de las normas sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, sin perjuicio de la consideración de que la valoración e interpretación últimas del contenido del aval y de las obligaciones de avalista y

avalado pertenecen al ámbito de las relaciones jurídicas regidas por el Derecho privado, y por ende deben ser encomendadas a los tribunales de Justicia.

#### 6.4.2 CRITERIOS GENERALES

Cabe señalar ante todo que, dada la diversidad de tipos y modelos de garantías existentes en el mercado, procede recomendar vivamente a las entidades de crédito, como emisoras de avales y garantías, que, con anterioridad o al tiempo del otorgamiento de dichos documentos, informen suficientemente a los beneficiarios de la naturaleza y efectos de la garantía emitida en cada caso, de modo que tales beneficiarios puedan conocer con la mayor precisión posible el alcance de sus derechos y obligaciones en relación con la garantía otorgada a su favor.

Inequívocamente, el problema nuclear de las garantías radica en la consideración, valoración y prueba, en su caso, de que se ha producido un incumplimiento de la obligación principal garantizada que sea determinante para la ejecución de la garantía, en cada caso. El análisis del incumplimiento del avalado es especialmente complejo en los supuestos de avales por entregas a cuenta del precio de viviendas, por las circunstancias de tiempo y de modo que intervienen en las obras de construcción. De cualquier modo, de acuerdo con lo expuesto anteriormente, corresponderá a los tribunales de Justicia el pronunciamiento definitivo sobre tales cuestiones en aquellas contiendas sobre las mismas que les sean sometidas.

Una exposición sistemática y desarrollada de los criterios y valoraciones de este Servicio sobre las operaciones de garantía puede encontrarse en el artículo «Algunas consideraciones sobre avales y garantías», aparecido en la *Memoria del Servicio de Reclamaciones, 2008*, del Banco de España, accesible en Internet, en el portal de nuestro sitio web [www.bde.es](http://www.bde.es).

#### 6.4.3 CANCELACIÓN Y LIQUIDACIÓN

En los avales de duración determinada, es posible que su plazo de duración se configure como:

- plazo de garantía, de modo tal, que, nacidas las obligaciones garantizadas durante la fecha de vigencia del aval, la reclamación correspondiente a su cumplimiento pueda llevarse a cabo una vez finalizado el mismo, durante el plazo general de prescripción de 15 años (o el señalado en las normas forales, en su caso), por tratarse de obligaciones de carácter personal, o
- plazo de caducidad, de manera tal que, automáticamente, al transcurrir el plazo fijado quedarían extinguidos los efectos de tal aval.

Esta distinción la pone de manifiesto la sentencia del Tribunal Supremo de 28 de diciembre de 1992, en la que el mismo entiende que «siendo operativo el aval en tanto en cuanto se mantenga la posibilidad de ejercitar acciones reclamatorias por obligaciones surgidas durante el plazo de garantía y aún no satisfechas», ello implica que el aval no ha quedado extinguido y, por tanto, la entidad de crédito «tiene un perfecto derecho a poder exigir las contraprestaciones acordadas en la relación interna entre tal fiador y los deudores solidarios». En definitiva, como lo que fundamenta la percepción de una comisión es que responda a un servicio efectivamente prestado —número quinto de la Orden de 12 de diciembre de 1989—, en el supuesto de que todavía subsista riesgo para la entidad de crédito avalista tras la finalización del plazo del aval —es decir, cuando se configure como plazo de garantía, y no de caducidad—, el cobro por la entidad de crédito avalista de una comisión por riesgo es legítimo, al menos en tanto no se acredite la inexistencia de tal riesgo, bien por la devolución del documento original, por la prestación de una garantía equivalente, por renuncia expresa del beneficiario del aval, o acreditando convenientemente a la entidad avalista la extinción de todas las obligaciones

principales garantizadas por el aval o del propio aval, sea cual sea su motivo (prescripción, cumplimiento, etc.).

En estos supuestos, desde una estricta perspectiva bancaria, lo que debe exigirse a las entidades de crédito es, una vez más, una redacción clara de las cláusulas que regulen la duración del afianzamiento prestado, así como las características del mismo, especificando, además, claramente los criterios de devengo de la comisión por riesgo de los avales, debiéndose establecer con total claridad las circunstancias que determinan cuándo se deja de percibir esta retribución.

#### 6.4.4 LIBERACIÓN DE COFIADORES

Existiendo varios fiadores solidarios, la liberación de uno de ellos sin el consentimiento de los demás reduciría la responsabilidad de estos en la parte correspondiente al fiador excluido. En consecuencia, la entidad vería reducida la extensión de su garantía en la misma cuantía. Por lo tanto, lo habitual es que la entidad únicamente pacte la liberación si cuenta con la aquiescencia del resto de fiadores, para que el importe de la garantía permanezca inalterado, lo que implica que cada uno de ellos asuma la parte prorrateada que le corresponda de la porción de garantía que tenía atribuida el cofiador liberado.

Sentado lo anterior, la liberación de la condición de cofiador solidario es una decisión que, en cuanto afecta a las condiciones pactadas para una facilidad crediticia, se enmarca en la política comercial y de asunción de riesgos de las entidades de crédito. Por tanto, su fiscalización excede de las competencias del Servicio de Reclamaciones, que no interviene en las decisiones correspondientes al ámbito de actuación discrecional de esas entidades.

#### 6.4.5 EJECUCIÓN

Al margen de otras valoraciones, se considera que el texto del aval es determinante para establecer los derechos y obligaciones de avalista y beneficiario y, por consiguiente, los presupuestos necesarios para la ejecución de la garantía, por lo que constituye una mala práctica financiera que desnaturaliza la función de la misma el hecho de que las entidades exijan para dicha ejecución requisitos no contenidos ni explicitados en los documentos de aval o fianza, como, en su caso, la obtención por el beneficiario de la resolución convencional o judicial del contrato principal garantizado, incluso con la exigencia de que, si el afianzado se halla en situación concursal, dicha resolución sea autorizada por los órganos del concurso. En el mismo sentido del criterio expuesto se han pronunciado recientemente diferentes juzgados de Primera Instancia de A Coruña, Burgos, Zaragoza y Valencia, en todos los casos en relación con solicitudes de ejecución de avales en garantía de entregas a cuenta de viviendas adquiridas a una determinada promotora.

En los supuestos de los mencionados avales que garantizan cantidades entregadas a cuenta de compras de viviendas, sin perjuicio de la aplicabilidad de las consideraciones expuestas a propósito de los avales y garantías en general respecto a su valoración por este Servicio, es preciso poner de relieve que el régimen legal de las entregas a cuenta del precio de adquisición de viviendas no es materia de supervisión y disciplina de las entidades de crédito.

Dentro del ámbito de este último tipo de avales, hay dos nuevos aspectos que merecen especial atención:

- El del señalamiento en el aval de una fecha taxativa de vencimiento fijo, práctica común y aceptada en muchos casos de garantía, pero que (salvo compromiso expreso de renovación incondicionada por parte del avalista) no debe ser admitida en los supuestos de avales que declaren expresamente acogerse a la Ley 57/1968, de 27 de julio, sobre percepción de cantidades anticipadas en la construcción y

venta de viviendas, ya que el artículo 4 de esa Ley solo contempla la cancelación de las garantías una vez entregada la vivienda y obtenida la licencia administrativa para su ocupación.

- El de la determinación del obligado a la emisión de los avales, cuestión que no se refiere a la ejecución, sino a la constitución de la garantía, y en la que procede subrayar que, conforme a la Ley 57/1968, de 27 de julio, y otras disposiciones sectoriales, es al vendedor o promotor de viviendas, y en ningún caso a una entidad financiera o aseguradora, a quien se impone el deber de garantizar, mediante aval bancario o seguro de caución, la devolución en los supuestos legales de las cantidades entregadas a cuenta del precio de las viviendas vendidas.

Por otra parte, las entidades financieras tampoco vienen obligadas necesariamente al otorgamiento de los avales solicitados a tales efectos por las correspondientes sociedades promotoras o vendedoras, sino cuando lo estimen oportuno dentro del ámbito discrecional de su política comercial y de sus criterios de selección y decisión sobre riesgos. Ahora bien, caso de que presten la garantía, sí quedarán obligadas a satisfacerla conforme a sus términos y a la normativa legal aplicable.

## 7 RECOPIACIÓN DE INFORMES RELEVANTES



## ÍNDICE

7.1 PRÉSTAMOS  
HIPOTECARIOS 157

7.1.1 **Política comercial** 157  
7.1.2 **Modificación de condiciones** 159  
7.1.3 **Cobertura de riesgos de tipos de interés** 161  
    a. Cláusulas limitativas a la variación de tipos de interés 161  
    b. Permutas financieras 163  
7.1.4 **Cobro indebido de intereses** 175

7.2 DEPÓSITOS  
ESTRUCTURADOS 178

7.3 TARJETAS DE  
CRÉDITO 181

7.4 AVALES 185



## 7 Recopilación de informes relevantes

A continuación se ofrece una selección de aquellos informes resueltos durante el año 2009 que se han considerado de interés especial por incorporar el tratamiento de nuevas cuestiones o de temas que han sido objeto de un estudio o atención específica durante el ejercicio, y que se han traducido en la revisión o introducción de nuevos criterios.

Se ha obviado realizar una recopilación de todos los informes resueltos en este año, tal y como se venía haciendo en Memorias anteriores, ya que, debido al elevado número de informes emitidos en este ejercicio, elaborar un resumen extractado de todos y cada uno de los casos estudiados habría exigido incrementar notablemente el número de páginas de esta Memoria, haciéndola menos manejable y no aportando con ello una mayor utilidad, dada la recurrencia de muchas de las cuestiones que han sido resueltas aplicando criterios ya conocidos por haber sido publicados en Memorias anteriores.

### 7.1 Préstamos

#### hipotecarios

##### 7.1.1 POLÍTICA COMERCIAL

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200805646	BANESTO
200807034	CAJASUR
200901845	IBERCAJA

**200805646** La parte reclamante expuso, en síntesis, que había solicitado a la entidad reclamada un préstamo con garantía hipotecaria y que esta, tras informarle de que únicamente tasarían la vivienda si el préstamo se concedía, procedió a hacerlo, para denegar la entidad posteriormente la operación.

El reclamante solicita la devolución del coste de la tasación efectuada (275 euros), al considerar que la tasación fue una condición necesaria y suficiente para la concesión de un préstamo que finalmente no se aprobó.

El Servicio estimó que la entidad se apartó de las buenas prácticas y usos financieros, por cuanto no acreditó que actuase con la diligencia que le era exigible en el análisis, sanción y comunicación del resultado de la operación de financiación solicitada por el reclamante, basándose en las siguientes consideraciones:

Aunque no es competencia de este Servicio opinar, por exceder de nuestro ámbito de competencia, sobre la concesión o denegación de una determinada operación de préstamo por parte de la entidad de crédito, así como sobre las condiciones en que la misma será otorgada, pues corresponde a esta exclusivamente, mediante la realización previa de los estudios que considere necesarios sobre la solvencia del solicitante, decidir si la operación propuesta se ajusta a su política de riesgos<sup>1</sup>, este Servicio considera que, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, las entidades deben extremar su diligencia a la hora del estudio de las operaciones que les soliciten sus clientes, evitando demoras injustificadas a la hora de comunicar la aceptación o denegación de las mismas.

<sup>1</sup> Las condiciones económicas en que una entidad de crédito puede ofrecer un préstamo con garantía hipotecaria están en función del riesgo que soporte con la operación, y dicho riesgo depende tanto de las características del deudor y de la garantía, como de las condiciones en que la entidad de crédito puede transmitir o financiar los préstamos.

Por ello, una vez recibida una solicitud de financiación, una actuación correcta y diligente exigiría que se respetasen las siguientes pautas generales:

- Efectuar una valoración inicial de la documentación aportada, con carácter previo a hacer incurrir a sus clientes en cualquier tipo de gasto (relacionado con la solicitud de financiación). De esta forma, si ya a partir de dicha documentación queda clara alguna circunstancia en virtud de la cual la financiación solicitada será inevitablemente denegada por la entidad, las buenas prácticas y usos financieros requieren que la entidad paralice en ese momento la tramitación de la operación, y no espere a hacerlo en una ocasión posterior.
- Realizado ese análisis previo, y si no concurre ninguna circunstancia que haga inviable la operación, las entidades deben informar a los solicitantes de la necesidad de realizar la tasación del inmueble que servirá como garantía del préstamo, apercibiéndoles de que los gastos que se generen —*en su caso y siempre que así se pacte*— van a correr a cargo del solicitante. Lo contrario se consideraría una traba a la claridad y transparencia que deben regir la actuación de las entidades de crédito y, por tanto, quebrantaría las buenas prácticas y usos financieros.
- A mayor abundamiento, este Servicio entiende que, aunque la tasación resulta necesaria para proceder al análisis de cualquier tipo de solicitud de financiación con garantía hipotecaria, el cargo en cuenta de dichos gastos *debe hallarse previamente autorizado por el solicitante del préstamo*, tal y como procede, en principio, para cualquier otro tipo de adeudo en cuenta.

Tras requerir a la entidad reclamada al objeto de que formulase las oportunas alegaciones, la entidad reclamada se limitó a remitirse al contenido de la respuesta del Defensor del Cliente, sin aportar ni un solo documento que permitiera a este Servicio determinar cómo sucedieron los hechos, si se siguieron las pautas anteriormente expuestas, ni en qué momento la entidad entendió que no podía otorgar toda la financiación solicitada y cuándo notificó esta circunstancia al reclamante, para facilitar que, si este lo consideraba oportuno, pudiera recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero.

**200807034** El reclamante expuso su disconformidad con la actuación de la entidad en relación con una refinanciación hipotecaria que solicitó para la cancelación de una póliza de crédito vencida, ya que, a pesar de habersele solicitado la tasación de la vivienda ofrecida como garantía —aún no inscrita en el Registro— y cobrarsele 300 euros por ello, además de un suplemento por otra tasación que se hizo con posterioridad a la inscripción registral de la finca, le fue finalmente denegada la operación, después de año y medio y el paso de tres directores distintos por la sucursal.

También en este caso el Servicio apreció una falta de diligencia en la actuación de la entidad, ya que, de la documentación aportada, se desprendió una sensible demora en la tramitación de la operación, puesto que su denegación tuvo lugar con fecha muy posterior a la fecha de la inscripción de la finca a hipotecar en el Registro de la Propiedad; esto dio a entender que no actuó con la diligencia exigible a toda entidad bancaria en la gestión de los intereses de sus clientes.

Además, la entidad no acreditó que informara a su cliente de que los gastos de tasación controvertidos serían a su cargo, ni consta que contara con su autorización previa para efectuar el eventual cargo de los mismos, por lo que su cobro no se halló suficientemente justificado.

**200901845** El cliente reclamó por haber denegado la concesión de un préstamo hipotecario después de que hubieran transcurrido cinco meses desde su solicitud y tras facilitar a la entidad cuanta documentación le fue requerida para su concesión.

El Servicio apreció una mala práctica bancaria en la entidad:

- Delimitados los hechos, y sin perjuicio, por lo tanto, del derecho de las entidades de aceptar o rechazar las operaciones crediticias solicitadas por sus clientes, cuando son sometidas a la aprobación del correspondiente órgano o comité de riesgos de su organización, tal y como sucedió en este caso, en el que la entidad —aunque sin especificar los motivos concretos de su decisión—, entendió que no podía otorgar la financiación propuesta por la parte reclamante, este Servicio ha venido manteniendo que esta actuación, práctica habitual en las entidades financieras, no es, en sí misma, contraria a las buenas prácticas y usos financieros, siempre y cuando la decisión se adopte en un *plazo razonable*, acorde a las circunstancias concurrentes, y se comunique adecuadamente a la parte interesada para que, si lo estima oportuno, pueda recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero, y actuar de acuerdo con sus disponibilidades.
- Sin embargo, atendiendo a los hechos expuestos por el reclamante, el primer contacto con la entidad reclamada tuvo lugar el 24 de junio de 2008, y, después de «varios meses de estudio», la operación fue denegada con fecha 20 de noviembre de 2008, siendo tal plazo de tiempo considerable, justificado por la entidad por la necesidad de pasar por «tres niveles de autorización». Atendiendo a tal explicación, el Servicio estimó que la entidad hubiera debido informar a su cliente de que los comités respectivos tienen determinadas fechas y plazos de resolución a fin de que el reclamante, de estimarlo oportuno, hubiese podido tomar las medidas que considerase adecuadas.

7.1.2 MODIFICACIÓN  
DE CONDICIONES

N.º DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200903060	BANKINTER
200904226	BANESTO

**200903060** El reclamante se quejó de la actuación de la entidad reclamada por el proceso seguido para el estudio y contratación de su préstamo hipotecario. En concreto, señaló que:

- 1 Le obligaron a realizar otra tasación del inmueble con una tasadora designada por la entidad (Grupo BC), pues aseguraban que la presentada por él, que había elaborado Tinsa, no se encontraba homologada en la entidad.
- 2 El diferencial finalmente pactado para el cálculo del tipo de interés a aplicar en su préstamo hipotecario sobre el EURIBOR (0,65%) difirió sustancialmente del ofrecido inicialmente (0,184%). Una vez comunicado que este último diferencial no podía ser aplicado, por ser el valor de tasación de la vivienda inferior a 300.000 euros, le comunicaron otro (0,35%) y, finalmente, al firmar, el 0,65% sobre el EURIBOR.
- 3 Los gastos finalmente soportados en todo el proceso fueron notablemente superiores a los que le comunicaron inicialmente, sufriendo sucesivos incrementos hasta la liquidación final.

Se apreció mala práctica bancaria en relación con el *punto 1*, considerando que el *artículo 5 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre*, por el que se incorpora un nuevo artículo 3 bis I) a la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, establece que «(l)as entidades de crédito, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, deberán aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente, siempre que, sea certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en la presente Ley y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, y ello, sin perjuicio de que la entidad de crédito pueda realizar las comprobaciones que estime pertinentes, de las que en ningún caso podrá repercutir su coste al cliente que aporte la certificación». Cabe aclarar que el plazo de vigencia de los informes y certificados de tasación es de seis meses desde su fecha de emisión (artículo 62, apartado 4, de la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, del Ministerio de Economía, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras).

*Con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma* (el 9 de diciembre de 2007), no existía disposición alguna que obligara a las entidades a admitir o aceptar el informe de tasadoras distintas de aquellas con las que habitualmente operase, lo que suponía que, en caso de que se produjera una negativa de una solicitud de préstamo hipotecario, el cliente se encontraba muchas veces con el original de un informe que no le era de utilidad para solicitar el préstamo en otras entidades de crédito. Por ello, dadas las fechas que constaban en el expediente, la segunda tasación requerida por la entidad, pese a contar el reclamante con una ya elaborada por Tinsa, se realizó con anterioridad a la entrada en vigor de la mencionada norma, por lo que en ese momento la entidad no se encontraba constreñida por normativa alguna para aceptar la tasación aportada por el reclamante sin pasar antes por sus propios mecanismos de verificación.

No obstante, la entidad no acreditó haber formalizado adecuadamente el consentimiento previo de su cliente a asumir el cargo en cuenta de los correspondientes gastos de tasación, lo que se calificó como falta de diligencia.

En relación con el *punto 2* también se apreció mala práctica bancaria, ya que, de la documentación que obraba en el expediente, se pudo comprobar que, efectivamente, primero le ofrecieron un diferencial del 0,18 sobre el EURIBOR, que luego, según reconoció el propio representante de la entidad, no se consiguió, dados los valores de tasación de las fincas. Además, el propio Servicio de Atención al Cliente de la entidad, en marzo de 2008 (con posterioridad, por tanto, a la firma de la escritura), indicó que «para poder acceder a la oferta de EURIBOR +0,18%, el valor de tasación debía ser de 200.000,00 euros, excepto para la provincia de Valencia, en la que debía ser de 300.000,00 euros»; su caso concreto en principio cumplía esas condiciones, no siendo así al comprobar que la vivienda a hipotecar estaba ubicada en Valencia, siendo el diferencial finalmente pactado del 0,35%.

La entidad, por su parte, no negó ese diferencial citado, y añadió que el reclamante fue informado por sus gestores comerciales, en el mismo momento en que tuvieron la sanción de la comisión de riesgos de la entidad, de que el préstamo se le concedía al tipo de interés del 0,65%, y que hasta ese momento no podía hablarse de oferta vinculante para la entidad sobre las condiciones del préstamo. Sin embargo, tal extremo no se acreditó, por lo que, no constando que se hubiera comunicado esa variación ni cuáles fueron, en tan breve espacio de tiempo (cuatro días), sus causas, la actuación de la entidad reclamada ante tal variación de las condiciones del préstamo ofrecidas se consideró apartada de la diligencia exigible en una buena práctica financiera.

En relación con la *tercera cuestión* reclamada, igualmente se apreció mala práctica bancaria, ya que, de lo manifestado por ambas partes interesadas y de la documentación aportada, se dedujo que la entidad efectuó un cálculo erróneo de los gastos que generaría la operación concertada, en la partida correspondiente a la cancelación registral de una de las fincas, de cuyo coste erróneamente no se informó. Esta incidencia provocó que la estimación de gastos inicial fuese inferior a los gastos finalmente producidos, en una cantidad aproximada de 750 euros; pero la entidad, además de no justificar tener la autorización expresa de su cliente para el cargo inicial de la provisión, obvió la denegación expresa mediante correo electrónico remitido por el cliente de consentimiento para cargar esos gastos no previstos por la gestoría al cuantificar la provisión.

Por tanto, se consideró el cargo no autorizado como una nueva mala práctica bancaria, sin perjuicio del derecho de la entidad a reclamar judicial o extrajudicialmente a su cliente el importe de los gastos en virtud de los pactos alcanzados sobre el particular.

**200904226** El reclamante mostró su disconformidad por no respetar los acuerdos alcanzados en la negociación de un préstamo hipotecario en cuanto a gastos y tipos de interés, que le fueron comunicados solo con 30 minutos de antelación a la firma en la notaría, los cuales tuvo que aceptar apremiado por las circunstancias económicas en las que se encontraba. Aportó el reclamante documento manuscrito, con presunta firma de un representante de la entidad, solicitando prueba caligráfica para acreditar su validez.

El Servicio estimó que, aunque no se podía considerar prueba concluyente el documento aportado, dado que, en cualquier caso, estaba fechado ocho meses antes de la firma, ante la ausencia de alegaciones fundamentadas de la entidad y de aportación de ningún documento probatorio de la comunicación previa a su cliente de las condiciones definitivamente aprobadas de concesión de su préstamo, la entidad no había actuado de conformidad con los principios de claridad y transparencia informativa que deben regir las relaciones de las entidades con sus clientes.

### 7.1.3 COBERTURA DE RIESGOS DE TIPOS DE INTERÉS

Las reclamaciones sobre productos o instrumentos de aseguramiento del riesgo de tipo de interés han sido las que han tenido una mayor importancia en este ejercicio.

Podemos distinguir dos tipos de instrumentos de cobertura:

Las coberturas implícitas, que se incluyen en el clausulado de los contratos de préstamo y que consisten fundamentalmente en la introducción de cláusulas limitativas a la variación de los tipos de interés, lo que vulgarmente se conoce como «suelo» y «techo».

Las coberturas explícitas, consistentes en la contratación de un producto independiente con dicha finalidad. Las denominadas «permutas financieras de intereses» (Cap, Swap, etc.).

#### a. Cláusulas limitativas a la variación de tipos de interés

N.º DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200902727	CAIXA DE ESTALVIS DE MANRESA
200906921	BANCO POPULAR ESPAÑOL
200904301	BANCO GUIPUZCOANO

**200902727** En este expediente, el reclamante muestra su disconformidad por la aplicación de un interés mínimo del 3,5% en la revisión de su préstamo hipotecario, a pesar de que en su escritura de compraventa con subrogación no figura tal condición, ni le informaron al respecto ni le entregaron en su día la escritura suscrita con el promotor.

El Servicio apreció una mala práctica bancaria en la actuación de la entidad por los siguientes motivos:

Aunque en el caso analizado la entidad no era parte en la escritura de compraventa con subrogación suscrita por el reclamante y la promotora, en la misma se hacía constar que el comprador, que se subrogaba en el crédito hipotecario, hacía entrega de un documento de autorización expedido por Caixa Manresa, donde constaban las condiciones de subrogación en el referido crédito, acordadas entre dicha entidad y la parte compradora, documento suscrito en esa misma fecha por esta y aquella, y que recogía de manera extractada las condiciones del crédito hipotecario en las que se subrogaron el comprador y su esposa, pero que omitía cualquier tipo de mención a los límites pactados con la promotora respecto a la variación del tipo de interés al alza y a la baja, límites que sí figuraban en la escritura de préstamo al promotor, de fecha 3.8.2004, en la que se fijaba un tipo de interés mínimo del 3,5% nominal anual y un máximo del 12% nominal anual durante el período de adquirente.

Se consideró que la omisión de una condición financiera tan relevante en el documento citado suponía una falta de transparencia de la entidad y, por tanto, una actuación apartada de las buenas prácticas y usos bancarios, al no informar expresamente la entidad a su cliente de una condición financiera de suma importancia de cara a su decisión de subrogación, pudiendo generar en él la falsa expectativa de que tal documento contenía toda la información relevante sobre el préstamo al promotor, y ello con independencia de que, al subrogarse en el mismo, se obligó expresamente al cumplimiento de todos los pactos y condiciones del crédito citado, y entre ellos, a admitir el tipo de interés mínimo reclamado.

**200906921** En este caso, el reclamante discrepa de la aplicación de un límite mínimo del 4,25% para el tipo de interés de su préstamo hipotecario, manifestando no haber sido informado por la entidad y que no venía recogido en las condiciones que se le ofrecieron como colectivo a los empleados de la empresa a la que pertenecía.

El Servicio apreció una mala práctica bancaria en la entidad por los siguientes motivos:

Aun coincidiendo con el argumento de la entidad del carácter interno de la información referida a las condiciones financieras aplicables al colectivo al que pertenece el reclamante, y, por tanto, su carácter de «no vinculante» para la entidad, esta no acreditó ante el Servicio que hubiera informado a su cliente, con la necesaria antelación a la firma del contrato de préstamo, sobre la cláusula referida a la variación a la baja del tipo de interés, extremo este considerado de suma importancia contractual, no habiendo aportado tampoco copia de la preceptiva oferta vinculante firmada por su cliente en la que se pudiera comprobar la consignación de la cláusula reclamada.

**200904301** En esta ocasión el reclamante manifestó que había intentado la subrogación de su préstamo hipotecario por parte de otra entidad para mejorar sus condiciones financieras, habiendo obtenido una oferta de EURIBOR + 0,39%, con revisión anual y un tipo mínimo de interés aplicable del 2,5%. Esta oferta fue enervada por su entidad, que se comprometió a igualar condiciones. No obstante dicho compromiso, la entidad no respetó el mínimo del 2,5%, sino que ha continuado aplicando el 4% que se encontraba pactado en el contrato original.

El Servicio apreció mala práctica bancaria por parte de la entidad con base en los siguientes argumentos:

El Banco se comprometió por escrito a igualar las condiciones financieras ofertadas por la otra entidad, al tiempo que ofrecía a los prestatarios la posibilidad de suscribir la correspondiente escritura de novación. Es decir, la entidad reclamada, a pesar de:

- ser conocedora de las condiciones ofertadas por la entidad cuya subrogación se pretendía (que mejoraban sensiblemente las condiciones financieras del préstamo),
- ejercer la posibilidad que la norma le habilita de enervar la subrogación y
- asumir un compromiso firme de igualar dichas condiciones,

finalmente no cumplió dicho compromiso.

Aun admitiendo las alegaciones realizadas en el sentido de que fueron los prestatarios quienes declinaron la novación del préstamo y, por tanto, no existía compromiso formal alguno, una actuación conforme a las buenas prácticas y usos financieros hubiera exigido que dicha renuncia pudiera haberse acreditado de forma más explícita (por ejemplo, a través de un nuevo requerimiento formal a la parte prestamista en el que se advirtiera específicamente a sus clientes de que, en caso de que dicha novación no se realizara, las condiciones que regirían el préstamo serían las pactadas en la escritura de 8.10.2002).

Es decir, la entidad (que, recordemos, debe actuar no solo en beneficio propio, sino en el de sus propios clientes) debería haberse asegurado de que sus clientes eran conscientes de las consecuencias de dicha renuncia.

La entidad no acreditó que efectuara ningún requerimiento posterior al reclamante. Es más, en fechas coincidentes con el envío del escrito en el que ejercía su derecho a la enervación de la subrogación, procedió a rebajar el diferencial del tipo de interés aplicable al préstamo —de modo coincidente con lo establecido en la oferta vinculante, según reconocen ambas partes en el expediente—.

Esta actuación pudo crear la expectativa en el cliente de que mediante ese simple acuerdo verbal se modificarían las condiciones del préstamo (cuyo reflejo más inmediato era el diferencial del préstamo) según lo establecido en la oferta vinculante. Además, a juicio de este Servicio de Reclamaciones, no resultaba razonable que la parte prestataria iniciara un procedimiento de subrogación de entidad acreedora (con los costes asociados al mismo) para, posteriormente, una vez garantizadas las mejoras en las condiciones financieras de la operación (tanto por la entidad oferente como por la entidad acreedora originaria), renunciara, sin más, a las mismas.

b. Permutas financieras

Deficiencias en la comercialización

N.º DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200903058	BANKINTER
200906442	BANKINTER
200905841	BANKINTER
200905464	BANKINTER
200904200	CAJAMADRID

**200903058** La reclamación se centra en la deficiente comercialización de un producto de cobertura denominado INTERCAMBIO que le fue ofrecido al reclamante mediante un mensa-

je SMS a su teléfono móvil. Cuando el reclamante se dirigió al día siguiente a la oficina, le indicaron que ya lo había contratado por dicho canal, con lo que no estuvo de acuerdo. Solicitó su inmediata cancelación, y la entidad le respondió exigiendo un pago de 1.515 euros.

Concluyó el Servicio apreciando una mala práctica bancaria por parte de la entidad, al utilizar el canal telefónico indicado tanto para ofertar el producto, como para dar opción a la inmediata contratación del mismo, incumpliendo los requisitos de información previa que impone la Ley 22/2007, de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros, para la contratación de productos y servicios financieros por este tipo de canales, no dejando tampoco constancia de la oferta y celebración del contrato en un soporte duradero.

No se considera, con carácter general, que este tipo de productos deban ser comercializados mediante dicho sistema sin contar con las garantías mínimas necesarias para acreditar una información adecuada de sus características y un conocimiento efectivo del contenido del contrato antes de su firma por el cliente.

También se concluyó considerando contrario a las buenas prácticas el hecho de que, además, tan solo un día después de la contratación telefónica reclamada, la entidad le exigiera al cliente el pago de 1.515 euros sin explicación y detalle alguno.

**200906442** En esta ocasión, la reclamante, de nacionalidad inglesa, reclama haber sido inducida por la entidad a la firma de un contrato de cobertura denominado CLIP, con base en la información verbal ofrecida por el director de la sucursal, que no se corresponde con los resultados obtenidos. Manifiesta que el contrato lo firmó basándose en la confianza que le inspiraba el representante de la entidad, creyendo que dicha información era correcta, ya que tiene un limitado conocimiento del español.

En este caso, también el Servicio emitió un pronunciamiento contrario a la entidad, basado en los siguientes hechos:

La acreditación, por la documentación aportada, de que la reclamante utilizaba el idioma inglés en sus relaciones comerciales con la entidad, siendo el único documento aportado en castellano el contrato de permuta financiera.

El contrato en cuestión consiste en un Clip Bankinter Top Túnel 8.9, cuya comprensión, dada la redacción de este tipo de contratos de derivados financieros, requiere un buen conocimiento del idioma en el que estén redactados.

La no entrega a la reclamante por parte de la entidad de un documento contractual comprensible para la misma, ni de ningún otro tipo de documento explicativo en su idioma que le permitiera tener constancia de las condiciones a las que se estaba obligando, se considera una falta de claridad y transparencia informativa en la comercialización y contratación del producto.

En este caso, la clienta canceló el producto y la entidad tampoco aportó la correspondiente liquidación practicada a la misma, incurriendo igualmente en una deficiencia de transparencia informativa.

**200905841** Aquí se reclama la cancelación unilateral de un contrato de INTERCAMBIO por parte de la entidad con motivo de la novación de su préstamo y concesión de un segundo crédito. Al reclamar, la entidad le ofreció como compensación un nuevo contrato de INTER-

CAMBIO, que suscribió basándose en las ventajas que le dijeron que le reportaría. Antes de entrar en vigor el producto, cambió la tendencia de tipos de interés, solicitó la cancelación y le exigieron el pago de 4.500 euros.

El Servicio ratifica la actuación contraria a las buenas prácticas bancarias por la cancelación unilateral y sin previo aviso del primer contrato de INTERCAMBIO, para la cual no tenía la entidad respaldo contractual.

También apreció mala práctica bancaria en la comercialización del segundo producto de INTERCAMBIO, con base en la aportación de las grabaciones telefónicas en las cuales la entidad aconseja la contratación del producto mostrando al cliente, en todo momento, un escenario de tipos de interés alcista o moderadamente alcista, sin que en ningún caso la información ofrecida pueda calificarse como de «neutra» u «objetiva» de forma que permitiera una valoración objetiva al cliente.

Finalmente, se valora como contrario a las buenas prácticas el hecho de que, con posterioridad a la contratación telefónica del segundo INTERCAMBIO, no se hiciera llegar al cliente el correspondiente documento contractual, tal y como exige la normativa de transparencia y, en particular, la Ley 22/2007, de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros.

**200905464** En este caso se realizó la comercialización del producto INTERCAMBIO a través del servicio de Banca a Distancia, reclamando el cliente la falta de información, claridad y transparencia sobre las condiciones del producto, del que solo le facilitaron, a través también de Internet, un extracto con las condiciones particulares. También reclama que, al subrogar el préstamo a otra entidad, le exigen la cancelación del INTERCAMBIO y le efectúan un cargo en la cuenta de 5.474,05 euros, sin aportarle liquidación justificativa alguna.

La opinión del Servicio fue desfavorable para la entidad por los siguientes hechos:

Se acreditó la oferta y contratación a través del servicio de Banca a Distancia, lo cual, teniendo en cuenta la normativa aplicable, Ley 22/2007, de Comercialización a Distancia de Servicios Financieros, exige el mantenimiento en un «soporte duradero» de la oferta dirigida personalmente al cliente, de la información previa enviada al mismo con antelación suficiente a su contratación, y de la celebración del contrato. No quedando nada de esto acreditado formalmente, se concluye que el banco no se ha ajustado a las buenas prácticas bancarias.

El cargo, sin previo aviso y sin aportación de la correspondiente liquidación justificativa del importe adeudado, contraviene, por una parte, el criterio reiteradamente expuesto por el Servicio de que las entidades no están facultadas para realizar cargos en las cuentas de sus clientes sin su conocimiento ni consentimiento previo, salvo que procedan de embargos administrativos o judiciales, y, por otra, los requisitos de transparencia informativa que exige la Circular 8/1990 para los documentos de liquidación de las operaciones que las entidades financieras deben entregar a sus clientes.

**200904200** En esta reclamación la queja se centra en la suscripción de una cobertura de tipos de interés impuesta por el personal de la oficina conjuntamente con la firma de la hipoteca de su vivienda habitual y como condición para mantener el tipo de interés de la misma. Le indican que lo puede cancelar cada año sin coste alguno, pero, transcurrido el primer año, el cliente solicita la cancelación y la entidad le exige el pago de 8.500 euros del que nunca había sido advertido.

En esta ocasión el Servicio consideró que existían indicios razonables para apreciar una deficiente o incompleta información en la comercialización del producto reclamado, ya que se aporta al expediente copia de un correo electrónico remitido por el director de la oficina donde se había contratado la cobertura, dirigido al Departamento de Tesorería y Mercado de Capitales de la entidad, en el que, adjuntando el contrato marco y el documento de confirmación del derivado, solicita información sobre la posibilidad de cancelar el producto, y, en caso afirmativo, sobre el coste de dicha cancelación, indicando su desconocimiento sobre ambos extremos.

A la vista de la falta de conocimiento manifestada sobre una de las características esenciales del producto contratado por parte de la persona encargada de su colocación, no se podían dar por buenas las alegaciones de la entidad de que el cliente había recibido una información completa y detallada de las características y funcionamiento del producto.

Falta de transparencia informativa  
en la oferta vinculante

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200906968	CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN
200908024	BANKINTER
200906810	CAIXA DE ESTALVIS DE SABADELL
200905801	CAJA DE AHORROS DE GALICIA
200903122	BANCO POPULAR ESPAÑOL

**200906968** En este caso, el reclamante se queja por la existencia en la escritura del préstamo hipotecario suscrito con la entidad de una cláusula que incluía un instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés del que no había sido previamente informado, y que consistía en fijar un límite máximo del 9,50% y un mínimo del 4% a la posible variación de tipos.

El Servicio estimó que la entidad había actuado con una falta de transparencia informativa contraria a las buenas prácticas bancarias con base en las siguientes consideraciones:

En la escritura de préstamo hipotecario, se incluye una cláusula que indica que la entidad ha ofrecido a su cliente los instrumentos de cobertura que tiene a su disposición, habiendo elegido el cliente la fijación de un tipo máximo del 9,5% y un tipo mínimo del 4%, y, por tanto, desde el punto de vista del contenido del contrato, esta cláusula obliga a las partes.

Ahora bien, la entidad no aportó la oferta vinculante que obligatoriamente tuvo que entregar a su cliente con carácter previo a la formalización de la operación, en la cual, y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 36/2003, artículo 19.º, deberían figurar los instrumentos de cobertura que la entidad ponía a disposición de su cliente.

La falta de aportación documental por parte de la entidad acreditando el acatamiento efectivo de dicha obligación implicaba la falta de estricto cumplimiento de lo establecido en la mencionada norma, respaldando la versión del reclamante, y constituyó una falta de transparencia informativa para con su cliente contraria a las buenas prácticas bancarias, impidiendo también a este Servicio comprobar que el mismo fue conocedor de las distintas alternativas ofrecidas por la entidad y suscribió consciente y voluntariamente lo que le reclamaban, hecho que no dejaba de ser sorprendente, dado que solo ofrecía cobertura para niveles del EURIBOR superiores al 9,5%, siendo dicho tipo en el momento de la contratación del 5,25%, y soportando a cambio un suelo del 4%, lo que le impedía beneficiarse de bajadas por debajo de dicho nivel.

**200908024** El reclamante discrepa con la contratación, sin su consentimiento, de un producto de permuta financiera denominado Clip Bankinter 07 12.2, que fue firmado únicamente

por su esposa, a instancias de la entidad, y días después de haber suscrito ambos un préstamo hipotecario en la misma entidad.

En esta ocasión, el Servicio consideró que la entidad había incurrido en una doble mala práctica bancaria:

En primer lugar, por el ofrecimiento a sus clientes de un instrumento para cubrir el riesgo de tipo de interés de su hipoteca, que no proporcionaba una cobertura perfecta adecuándose al objetivo que persigue la Ley 36/2003, de 22 de noviembre, que no es otro que proporcionar estabilidad financiera a los pagos que los clientes de préstamos hipotecarios a tipo variable tienen que afrontar, Ley invocada por la propia entidad como razón última del ofrecimiento a su cliente del producto reclamado, puesto que, teniendo en cuenta el efecto conjunto de ambos productos —préstamo y permuta—, no se obtiene un resultado similar al conseguido con un préstamo a tipo fijo, sin que la entidad manifieste que le hubiera ofrecido otro producto alternativo al cliente a fin de que este pudiera elegir una cobertura más perfecta.

En segundo lugar, se observó que el préstamo hipotecario y la permuta financiera se contratan de manera prácticamente simultánea, por lo que la entidad debió dejar constancia de la información ofrecida a sus clientes, durante el proceso de negociación de las condiciones del préstamo, acerca de los instrumentos de cobertura que tenía disponibles en dicho momento, y del ofrecimiento de alguno de ellos del que detallara las características principales.

Dicha constancia documental debió consistir en su inclusión en la oferta vinculante o documento similar que la entidad entregara a su cliente con las condiciones financieras definitivamente aprobadas para su operación de préstamo, dando así cumplimiento a lo establecido en el artículo 19.2. de la Ley 36/2003.

**200906810** En esta ocasión, el reclamante manifiesta que suscribió en junio de 2007, junto con otros documentos vinculados a una hipoteca que le llevaron a su propio lugar de trabajo, una permuta financiera de cobertura de tipos de interés de la cual no tenía conocimiento previo. Además, su hipoteca tiene un suelo del 3,75%.

En este caso, el Servicio apreció igualmente una doble mala práctica bancaria, por los siguientes motivos:

- El primero, por la no acreditación de la información previa sobre los instrumentos de cobertura en la oferta vinculante o documento similar que la entidad debió entregar a su cliente en la fase de negociación de las condiciones del préstamo, evitando con ello situaciones de confusión respecto al conocimiento real de la naturaleza de los distintos documentos que se firman con motivo de la formalización de un préstamo hipotecario, al que normalmente se unen la contratación simultánea de distintos productos vinculados.
- El segundo, por no tener en cuenta en las condiciones financieras de la permuta la existencia de un suelo del 3,75%, que le ha impedido al reclamante compensar la totalidad del importe de las liquidaciones negativas del derivado financiero con el menor importe a pagar en la cuota del préstamo.

**200905801** Aquí el reclamante muestra su disconformidad con los defectos que, en su opinión, rodean la contratación de un producto de cobertura que dice se vio obligado a firmar

junto con la escritura de su préstamo hipotecario, sin que le hubiera sido previamente facilitada una información completa sobre el mismo. En esta ocasión, además con motivo de la cancelación del préstamo, le obligan a abonar la cantidad de 1.500 euros en concepto de coste por cancelar la cobertura, procediendo la entidad a un adeudo en su cuenta, pero negándose a darle un certificado del mismo.

Como en los casos anteriores, en este caso se ha suscrito el producto de cobertura conjuntamente con el préstamo hipotecario, si bien aquí se aportó la oferta vinculante entregada a su cliente, por lo que se pudo constatar la no inclusión del ofrecimiento de dicho instrumento, incumpliendo lo establecido en el artículo 19.2 de la Ley 36/2003, de 22 de noviembre.

En esta ocasión, también se señaló a la entidad la inconsistencia de su argumentación, cuando invocaba que le había realizado a su cliente la «evaluación de la conveniencia», test exigido por la normativa Mifid para la comercialización de productos de inversión —que no es de aplicación para la de productos de cobertura cuando se encuentran vinculados a un producto bancario—, y que el resultado del mismo era de «no adecuado» para el cliente, pese a lo cual este había firmado una cláusula en la que solicitaba su contratación exonerando a la entidad de responsabilidad.

Finalmente, se consideró que el documento de liquidación que entregó a su cliente no cumplía con los requisitos de transparencia informativa y no permitía a su cliente realizar las comprobaciones oportunas.

**200903122** En este expediente también el reclamante pone de manifiesto que firmó el producto de cobertura en la propia notaría junto con la escritura del préstamo hipotecario, en la creencia de que eran documentos relativos al mismo o a otro seguro con una compañía que había suscrito.

Nuevamente se emitió un informe contrario a la entidad al ponerse de manifiesto la imposibilidad de acreditar la información previa de la entidad a su cliente sobre las características y contenido de los contratos a los que se va a obligar con la entidad, acreditación que podría haberse realizado si se hubiera cumplido con la exigencia de entrega de la oferta vinculante, con antelación suficiente —al menos tres días antes de la firma del préstamo—, en la que se incluyera el ofrecimiento de la cobertura y las características de funcionamiento de la misma.

Inadecuación del producto  
como instrumento de cobertura

N. <sup>OS</sup> DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200906030	BANESTO
200905570	BANESTO
200907985	BANKINTER
200907807	CAJA INSULAR DE AHORRO DE CANARIAS
200907757	BANCO DE VALENCIA
20097224	BANCO POPULAR ESPAÑOL

**200906030** El reclamante expone que había concertado una operación de préstamo hipotecario con la entidad, a raíz de la cual se le pidió suscribir un contrato de seguro para posibles subidas del tipo de interés. Un año después, la entidad procedió a cancelar sin más el mismo y a sustituirlo por uno nuevo, esta vez por importe superior al de la hipoteca. Al año siguiente nuevamente se cancela el contrato y se suscribe uno nuevo, también a instancias de la entidad, que le informa de que era para mejorar la protección contra la subida de los intereses de su préstamo. La consecuencia es que está soportando en su cuenta fuertes liquidaciones negativas.

En el presente caso se apreció una falta de diligencia y transparencia en la contratación sucesiva de hasta tres productos de cobertura que no cumplían estrictamente dicha finalidad, sin que se acreditara en modo alguno que se diseñaron a medida de las necesidades del cliente, tal y como alegó la entidad.

Los productos adquiridos fueron los siguientes:

- Permuta financiera de interés con tipo creciente en rango.
- Permuta financiera de tipo fijo creciente y convertible a variable.
- Permuta financiera con tipo fijo creciente y convertible a variable con diferencial.

La primera coincide en nominal con el principal del préstamo, y ofrece un tipo máximo a pagar en cada tramo.

La segunda y la tercera solo ofrecen protección frente a un estrecho margen de variación posible de los tipos, y además se eleva injustificadamente el nominal por encima del principal del préstamo.

Además, se apreció una falta de transparencia en la sustitución de unas permutas por otras, ya que no se realiza liquidación alguna, e incluso en la cancelación de la primera permuta la entidad no efectúa la liquidación ya devengada a favor del cliente.

**200905570** Expone aquí el reclamante que, con motivo de la firma de la novación de su préstamo hipotecario, le indican, el mismo día de dicha firma, que tiene que pasar por la oficina a suscribir unos documentos, entre los que se encontraba un contrato de permuta financiera que no había solicitado y que le está suponiendo un aumento del pago de su cuota hipotecaria.

El Servicio estimó que el producto contratado ha tenido como efecto ocasionar un sobrecoste de financiación para el cliente, cuando la finalidad de estos productos de cobertura es fijar un coste máximo a pagar, evitando los riesgos que supone mantener una financiación vinculada a las variaciones del EURIBOR, sin que además conste documentalmente, ni tampoco la entidad explique cómo el cliente fue informado con carácter previo a la firma de la novación y del producto reclamado de las características del mismo producto.

Las características del producto eran las siguientes:

- Fecha de contratación: el 17.3.2009.
- Tipo fijo a pagar por el cliente: 1,67%.
- Tipo a pagar por la entidad: EURIBOR 12M con un CAP del 2,75%.
- Vigencia de la permuta: de 1.4.2009 a 1.4.2012.

El tipo EURIBOR 12M aplicable ya al primer año de vigencia de la permuta era de un 1,8%, por lo que la entidad no tenía que pagar nada a su cliente durante ese año y este, en cambio, se veía obligado a abonar a la entidad un 1,67% adicional al tipo aplicable a su préstamo hipotecario.

**200907985** En este caso, el reclamante discrepa con la contratación de un producto de cobertura, CLIP BANKINTER 07 10.3, que señala le ofertaron como un seguro contra las subidas del tipo de interés de su hipoteca y que no tiene dicha naturaleza, obligándole a asumir unos riesgos no deseados, entre ellos el de los costes de cancelación anticipada que desconocía.

El pronunciamiento es contrario a la actuación de la entidad por inadecuación del producto a los fines de cobertura del préstamo hipotecario. Esta opinión se basa en que el producto no cumple los requisitos de instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés bajo la óptica de la Ley 36/2003, invocada por la propia entidad, ya que, en primer lugar, *el importe de dicha cobertura superaba en el momento de su contratación el riesgo financiero del cliente en la entidad, y los flujos de pago de contratar de forma conjunta un préstamo a tipo variable y el contrato de permuta de tipo de interés no resultan equivalentes a haber contratado un préstamo a tipo fijo*, ni ello supone estabilizar los costes financieros del cliente, objetivo perseguido por la mencionada Ley, sin que tampoco conste que se le haya ofrecido algún otro producto alternativo que proporcionara una cobertura más adecuada, por lo que no se consideró en este aspecto que la entidad se hubiera ajustado a las buenas prácticas bancarias.

**20097807** El reclamante suscribió un contrato de gestión de riesgos financieros, y una permuta financiera de la que indica no fue informado adecuadamente y que le está ocasionando perjuicios económicos, en lugar de una protección efectiva frente a la subida de tipos.

La opinión del Servicio es similar a la del caso precedente: no se puede considerar el producto adecuado para asegurar el riesgo de subida del tipo de interés de la hipoteca del reclamante, ya que no se ofrece una estabilidad en los pagos, que fluctúan en función de una estructura por tramos de tipos de interés a pagar por el cliente en función de distintos valores posibles del EURIBOR, sin que además se fije un máximo a soportar por el cliente.

El hecho se agrava al no constar que se haya ofrecido al cliente algún otro producto de cobertura más sencillo y adecuado y que ofreciera una protección más efectiva.

**200907757** También en este caso se reclama por la oferta inadecuada de un producto que se ofertaba como aseguramiento frente al riesgo de volatilidad de los tipos de interés de su préstamo.

Siguiendo el mismo razonamiento que en el caso anterior, se estimó que el producto no era adecuado para los objetivos de cobertura bajo la óptica de la Ley 36/2003.

En esta ocasión, el contrato de permuta financiera de tipos de interés establece un mínimo a pagar del 5% para valores del EURIBOR inferiores al 6%, y para valores superiores tan solo una bonificación de un 0,15%.

**20097224** Aquí la reclamante manifiesta que firmó un producto de cobertura en la propia notaría, junto con su préstamo hipotecario, no siendo consciente de su contenido, ya que nunca le habían hablado del mismo con carácter previo, y se incluyó junto con toda la restante documentación del préstamo, por lo que lo firmó sin darse cuenta de ello hasta que no recibió la primera liquidación en la cuenta, que fue negativa.

La opinión del Servicio se limitó a valorar la adecuación del producto como producto de cobertura y a verificar si se incluyó en la información financiera previa que debió entregar el banco a su clienta sobre las condiciones del préstamo a suscribir.

Por ambos motivos, se estimó una actuación contraria a las buenas prácticas.

El producto no se consideró adecuado como aseguramiento de subida del tipo de interés, ya que no consigue estabilizar ni fijar los costes de la financiación, como en los casos anteriores, y tampoco se acredita que se le informara previamente de la posibilidad de suscribir, junto con su préstamo, algún instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés, lo que suponía una falta de transparencia informativa.

Existencia de cláusula «suelo»  
en el préstamo

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200907130	BANCO SABADELL
200907221	BANCO POPULAR
200907332	BANCO POPULAR

**200907130** El reclamante basa su queja en la oferta por parte de la entidad de un producto de cobertura de subida de tipos de interés para un *leasing* inmobiliario que iba a contratar con la misma, por entender que es un producto de «alto riesgo» y, además, el préstamo al que está asociado contempla una cláusula túnel que imposibilita que sea efectivo.

El Servicio de Reclamaciones consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas en el ofrecimiento de un instrumento de cobertura a su cliente que presentaba las siguientes deficiencias:

- En primer lugar, no se consideró adecuado que el producto se contratara con antelación al préstamo, ya que la naturaleza de cobertura del mismo implica que su contratación vaya ligada a una deuda existente en dicho momento en la entidad.
- En segundo lugar, no se consideró una buena práctica introducir en el contrato de *leasing* inmobiliario una cláusula túnel con un suelo del 4,25%, de forma que, cuando el EURIBOR baja de dicho tipo, el cliente no puede compensar los costes de la permuta financiera con la reducción del coste de su endeudamiento.

**200907221** El reclamante mostraba su disconformidad con la deficiente información recibida sobre un producto de permuta financiera ofrecida por la entidad como un seguro gratuito de protección de subida de los tipos de interés asociado a su préstamo hipotecario, ya que dicho préstamo tiene establecido un suelo del 3,25%, que invalida el correcto funcionamiento de la permuta.

El Servicio apreció una mala práctica bancaria en el diseño del producto por parte de la entidad, al no tener en consideración la cláusula limitativa a la variación a la baja del tipo de interés, ya que la permuta financiera ofrecida y suscrita consiste en un «IRS Bonificado doble barrera», siendo que, para niveles del EURIBOR inferiores al 3,70% (barrera 1), tiene que abonarle al banco un tipo fijo del 5%, y, para niveles superiores al 6,50% (barrera 2), el banco le abona la diferencia entre el EURIBOR y un tipo fijo del 6,35%. Como consecuencia de ello, ante bajadas del EURIBOR por debajo del 3,25%, el cliente tiene que soportar un coste adicional al 5% establecido como tipo fijo en la permuta financiera, tanto mayor cuanto mayor sea la diferencia entre el 3,25% mínimo a pagar por su hipoteca y el EURIBOR de referencia.

**200907332** Este caso es similar al anterior: también el préstamo a cubrir presenta un suelo del 3,50% y un techo del 9,398% pactado en escritura, y, del mismo modo, se ofrece al cliente un «IRS Bonificado doble barrera» en el que el cliente debe soportar liquidaciones al 4,90%

para niveles del EURIBOR inferiores al 4,05%, sin que pueda compensar las bajadas de dicho índice con un menor coste de su financiación.

Falta de transparencia en la liquidación

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200904194	BANKINTER
200904043	BANKINTER
200906608	CAJA MADRID
200908043	BANKINTER

**200904194** En esta reclamación el cliente solicita a la entidad aclaraciones sobre la forma de cálculo del importe que le solicitan a efectos de poder cancelar un INTERCAMBIO que mantenía suscrito con la misma, al considerar que la cantidad que le requieren —4.653 euros— es desorbitada y no se corresponde con lo que le informaron.

El Servicio, después de verificar la existencia de una cláusula en el contrato de INTERCAMBIO que faculta a la entidad a repercutir al cliente el coste de cancelar el producto a «precio de mercado», consideró que el ejercicio de dicho derecho exigía ser transparente en la información facilitada al cliente sobre la forma de cálculo de dicho coste, ya que, si bien es admisible la alegación de la entidad de que se trataba de un coste solo determinable en el momento de solicitar la cancelación, puesto que variaba según la situación del mercado de tipos de interés en cada momento, la entidad debe estar en todo momento en condiciones de facilitar a su cliente un detalle justificativo del importe reclamado, y, si este lo solicita, aun en el caso de no realizar la cancelación efectiva, una simulación de dicho coste con las explicaciones pertinentes, a fin de que este pueda realizar las comprobaciones oportunas y valorar la corrección de los cálculos realizados y su adecuación con los pactos suscritos.

**2009004043** En este caso, la reclamante suscribió un CLIP Bankinter, y reclama por las liquidaciones recibidas en su cuenta, sin detalle ni explicación alguna que justifiquen que durante nueve meses haya abonado el banco a su favor un total de 343 euros, y, después de la bajada del EURIBOR, le haya adeudado por un solo trimestre la cantidad de 305 euros con una previsión para el segundo de 808 euros. Ante dicha circunstancia, solicita la cancelación, por considerar que el producto le es perjudicial, momento en el que el banco se limita a decirle que para acceder a la misma debe pagar 6.000 euros.

En esta ocasión, el Servicio consideró que la entidad había actuado con una falta de transparencia informativa en la información facilitada a su cliente, ya que, en las liquidaciones periódicas practicadas, no se detalla el tipo de referencia que utiliza la entidad para realizar los abonos a su cliente, el cual consiste en el EURIBOR 3M publicado por Reuters a las 11 horas dos días antes de la fecha de revisión. Dado que ese tipo no es un tipo oficial, siendo de difícil acceso su conocimiento para los clientes, su no comunicación al cliente supone un incumplimiento de los requisitos de transparencia impuestos por la normativa bancaria, que exige que los clientes conozcan con antelación los tipos de interés a los que les van a liquidar las operaciones, salvo que estos sean tipos oficiales.

Con relación al coste de cancelación, se consideró que la entidad debía ofrecer a su cliente acreditación del origen de las variables utilizadas para su cálculo a efectos de que pudiera realizar él mismo las comprobaciones oportunas.

**200906608** La reclamante se queja de la actuación de la entidad por el hecho de haber solicitado por tres veces la cancelación de la permuta financiera contratada como cobertura

del riesgo de tipo de interés de su hipoteca, sin que esta atiende su petición ni le remita una estimación de los costes que conlleva y forma de cálculo de los mismos para que pueda comprobar que se corresponden con lo pactado en el contrato.

Igual que en los casos anteriores, una vez comprobada la previsión contractual que faculta a la entidad a repercutir a su cliente el coste de una cancelación anticipada del producto, no se consideró ajustado a los principios de transparencia aplicable a los productos bancarios no facilitar un detalle de la forma de cálculo de las cantidades reclamadas.

**200908043** En esta ocasión, el reclamante era titular de un contrato de INTERCAMBIO de TIPOS/CUOTAS. Cuando decidió cancelarlo, la entidad le adeudó la cantidad de 1.714 euros, indicándole únicamente el concepto «Adeudo por cancelación», sin información adicional alguna.

El Servicio apreció una falta de transparencia informativa y un incumplimiento de los principios establecidos en la Circular 8/1990 en cuanto a la información que deben facilitar las entidades a los clientes en los documentos de liquidación de las operaciones, ya que no detalló el origen de la cantidad adeudada ni las variables utilizadas para su cálculo.

Falta de formalización o entrega de documento contractual

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200906170	BANKINTER
200907842	BANKINTER

**20096170** En este caso, el reclamante manifestó que, con motivo de la suscripción de un préstamo hipotecario junto con su hermano, la entidad le ofreció un contrato de INTERCAMBIO, que, aunque en principio fue firmado por él, su hermano se negó a suscribir, pese a lo cual la entidad le dio validez. La entidad no le hizo entrega del contrato en el momento de la firma. Pese a sus reiteradas solicitudes de cancelación del contrato y de entrega de una copia del mismo, la entidad demoró la misma tres años.

El Servicio indicó que no compartía la argumentación de la entidad de considerar titulares del INTERCAMBIO a ambos hermanos, ya que, para que efectivamente se considere que nace una obligación, es indispensable el consentimiento de ambas partes, y en este caso no constaba el consentimiento de uno de los hermanos, que más bien había expresado su negativa a firmar el mismo.

También se consideró contrario a la normativa de transparencia que la entidad no hiciera entrega a su cliente del documento contractual, alegando que lo tenían en Madrid, demorándose más de tres años en hacer llegar el mismo a su cliente, y ello pese a sus reiteradas peticiones, lo que supone un incumplimiento de lo dispuesto en la Circular 8/1990, norma 6.ª, apartados a) y b).

**200907842** En esta ocasión, la reclamante discrepa con las liquidaciones que la entidad le viene practicando por un contrato de INTERCAMBIO que nunca suscribió y que, si bien le fue ofrecido por la sucursal, una vez leído no firmó por no interesarle el producto.

En el presente caso, la entidad no aportó copia del contrato, ni firmado ni sin firmar por la reclamante, tampoco prueba de la supuesta orden telefónica dada por la misma, ni de las liquidaciones practicadas. Dicha falta total de acreditación documental y correcta formalización

de las operaciones se consideró una falta de diligencia contraria a las buenas prácticas bancarias, otorgando validez a la reclamación de su cliente.

Otras cuestiones

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200906279	BANKINTER
200906563	CAIXA DE ESTALVIS DEL PENEDÈS

**200906279** El reclamante relata que, con motivo de solicitar a la entidad una rebaja del diferencial de su préstamo hipotecario, esta le indicó que accedía al mismo condicionado a la contratación de una cobertura de tipos de interés, pero que la misma no le suponía coste alguno y la podía cancelar en cualquier momento. Meses después, a instancias de la entidad, le realizaron una cancelación de la cobertura y le contrataron uno nuevo, supuestamente más ventajoso. Poco tiempo después, y ante las liquidaciones negativas recibidas, solicita, dentro de lo que denominan «ventanas de cancelación», su resolución anticipada: en ese momento la entidad le indica que la cancelación tiene un coste de 4.000 euros y le aconseja no cancelar. Tiempo después, el reclamante sigue teniendo liquidaciones negativas y, al solicitar de nuevo la cancelación, la entidad le pide en ese momento 25.000 euros.

Se apreció por parte del Servicio una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias por parte de la entidad, ya que se acreditó documentalmente la exigencia de contratar la cobertura para acceder a la rebaja del diferencial del préstamo solicitada, lo que contradice lo alegado por la entidad de que el producto le fue ofrecido como respuesta a la preocupación manifestada por el cliente ante la subida de tipos, siendo, además, que el producto contratado únicamente tiene un efecto de mitigación parcial de dicha subida, al no asegurar un tipo fijo ni máximo a pagar, sino tan solo una pequeña rebaja de 0,10% si el EURIBOR sube de determinado tipo.

También se consideró falta de transparencia la ausencia de explicaciones y de aportación documental sobre los extremos reclamados relativos a la cancelación sin coste del primer producto, la contratación del nuevo y la no atención de su solicitud de cancelación de este último.

**200906563** En esta ocasión, el reclamante manifestó que, con motivo de una reestructuración de su deuda, y su formalización como préstamo hipotecario, le fue impuesta la firma de un contrato de *swap* de tipos de interés en la propia notaría, viéndose obligado a firmarlo sin haber podido estudiar ni analizar el mismo.

El Servicio comprobó que el reclamante efectivamente suscribió un producto financiero derivado denominado PERMUTA FINANCIERA (SWAP INFLACIÓN), el cual fue firmado en el mismo acto que el préstamo hipotecario al que hace referencia. Dicha permuta establece durante un período de cuatro años, desde el 30.4.2008 hasta el 30.4.2011, un intercambio de pagos entre cliente y entidad financiera por el cual aquel se compromete a realizar pagos a un tipo fijo del 4,15% sobre un nominal de 150.000 euros y la entidad a abonar intereses calculados con base en la tasa de incremento anual de la inflación.

Se aporta oferta vinculante realizada por la caja a su cliente, donde consta el ofrecimiento de un producto de cobertura ante posibles subidas del riesgo de tipo de interés, en cumplimiento de lo establecido por el Real Decreto Ley 2/2003. El producto allí ofrecido para nada coincide con el que ha contratado el cliente, por lo que se estima que la entidad no se ha ajustado a los principios de claridad y transparencia informativa, al no acreditar que el pro-

ducto de cobertura suscrito fue ofertado y explicado a su cliente con carácter previo a su contratación.

#### 7.1.4 COBRO INDEBIDO DE INTERESES

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200901393	FINANCIERA CARRIÓN
200904309	BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO
200905147	BANESTO
200908741	CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO

**200901393** La reclamante se queja de unos cobros que considera abusivos por parte de la entidad con motivo de la cancelación anticipada de un préstamo hipotecario; en concreto:

- El cobro de 500 euros por el desplazamiento a la firma de la escritura de cancelación y poder notarial para el efecto, «cuando dicho poder se suscribió, según recoge la propia escritura, el 18 de junio 1997», «y gastos de gestoría para ello, que lógicamente no se han producido en modo alguno».
- Que, habiendo impagado las cuotas de marzo a julio de 2008, le exigen el pago de 275 euros, por gestión de cobro, cuando no se hizo gestión alguna.
- Que se le practicó una liquidación de intereses y comisión de cancelación anticipada, para la cancelación de la hipoteca, que considera completamente abusiva, al alcanzar el importe total más de 12.000 euros sobre el principal, lo que representaría un interés superior al 65%, y ello solo en seis meses, lo que puede representar en su proyección anual un 130%, tipo de interés que alcanza niveles que exceden con mucho el concepto de «usura».

El Servicio apreció una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias tanto en lo relativo a los gastos cargados a la clienta como a los intereses cobrados, ya que, en cuanto a los gastos cobrados a la clienta por la gestoría colaboradora:

- La entidad reclamada se ha desentendido totalmente de la actuación de la gestoría presumiblemente por ella misma seleccionada y/o contratada como colaboradora.
- Se han cobrado a la prestataria gastos que resultan improcedentes —de otorgamiento de poderes y de desplazamiento—, o respecto de los cuales no se ha acreditado que se informara previamente a la reclamante de su alcance y se recabara su consentimiento —gestoría—, con el agravante de que no se ha facilitado desglose de los mismos.
- En el caso de los de gestión de cobro, el recibo no contiene información alguna acerca de las gestiones realizadas, negadas por la reclamante.

En cuanto a la liquidación practicada por cancelación anticipada, según la liquidación practicada por la entidad, esta procedió al cobro de 31 cuotas brutas (principal más intereses), por importe de 13.402,23 euros, al parecer amparándose en la cláusula financiera segunda 3.º a) de la escritura de préstamo: «La parte prestataria podrá cancelar total o parcialmente el préstamo una vez hayan transcurrido 36 meses de vigencia del préstamo hipotecario», de modo que, como habían vencido cinco cuotas con anterioridad a la cancelación anticipada, podría

cobrar las 31 siguientes cuotas sin vencer y completar así las 36 mensualidades a las que se hace referencia en dicha cláusula.

Según dicho pacto, lo que se establecía en el momento de la firma de la escritura de préstamo es que solo se contemplaba la cancelación anticipada a partir del mes 36 —«(cuando) hayan transcurrido 36 meses de vigencia del préstamo»—. En consecuencia, este Servicio entiende que dicha cláusula no sería de aplicación para la cancelación llevada a cabo con anterioridad, en el caso que nos ocupa, próxima al cumplimiento de la mensualidad 6.<sup>a</sup> de vigencia del préstamo —la operación original se firmó el 29.1.2008 y la cancelación anticipada se formalizó el 24.7.2008—, sino que habría de estarse al acuerdo entre las partes acerca de las condiciones aplicables para dicha cancelación anticipada.

Por tanto, en este caso, el Servicio entendió que la actuación de la entidad reclamada no podía considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias, dado que no acreditó la existencia de un pacto expreso entre las partes, que, con la debida claridad y transparencia, recogiera unas condiciones tan gravosas como son el pago por la prestataria de los intereses no devengados de las 31 cuotas futuras (cuotas 6 a 36, ambas inclusive), intereses que ascienden a unos 9.785,73 euros.

**200904309** El reclamante mostró su disconformidad con las cantidades que le fueron cobradas en concepto de intereses de demora y comisiones cada vez que se produjo el vencimiento de su póliza de crédito.

La póliza fue contratada el 9 de marzo de 2005 y renovada en dos ocasiones (11 de abril de 2006 y 30 de mayo de 2007). El retraso en las renovaciones, según el reclamante, se debió a causas exclusivamente imputables a la entidad.

Finalmente, al producirse el último vencimiento —en fecha 30 de mayo de 2008—, la entidad no concedió una tercera renovación de la póliza, sino que, según asegura el reclamante, «de forma unilateral y sin comunicado alguno ni al deudor ni al avalista» le practicó una liquidación de intereses por importe de 8.815 euros con realización de los valores objeto de pignoración para la cancelación del saldo pendiente.

En relación con la demora en tramitar las sucesivas renovaciones, en el informe se indicó el criterio que el Servicio ha manifestado repetidas veces, por el que «en caso de operaciones que se están renegociando por estar próximo su vencimiento, cuando la formalización de las nuevas operaciones se realiza en fecha posterior al vencimiento de las pólizas —especialmente cuando el retraso es imputable a la entidad—, no procede la liquidación de intereses de demora o comisiones por excedido, ya que supone trasladar al cliente los perjuicios derivados de la falta de diligencia de las entidades en la tramitación de las operaciones».

En este caso, no pudieron acreditarse dichas condiciones, por lo que no se pudo emitir un pronunciamiento en este sentido.

Sí se apreció mala práctica bancaria en relación con la no renovación de la póliza, basándose el Servicio en los siguientes criterios:

La actuación de una entidad de crédito por la que deniega una operación en los términos solicitados por el interesado no es, en sí misma, contraria a las buenas prácticas y usos financieros, siempre y cuando la decisión se adopte en un *plazo razonable*, acorde a las circuns-

tancias concurrentes, y se comunique adecuadamente a la parte interesada para que, si lo considera oportuno, pueda recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero, y actuar de acuerdo con sus disponibilidades.

Más aún, suele ser frecuente que, en los casos de descubiertos en cuenta prolongados y en las pólizas de crédito vencidas, las liquidaciones de intereses se practiquen en períodos más cortos que los correspondientes a las liquidaciones periódicas. A mayor abundamiento, al entrar una operación en situación irregular —vencida—, las entidades suelen instar a su regularización —reembolso o, en su caso, renovación— por parte de sus clientes deudores, mediante comunicaciones que suelen repetirse en períodos cortos de tiempo.

En el presente caso, la entidad no acreditó que, una vez vencida la póliza, instara a su cliente para que reembolsara el saldo deudor de la misma. Por el contrario, en lo que a la liquidación de intereses se refiere, de la documentación se deducía que, vencida la póliza, tardó más de cuatro meses en comunicarle los intereses y comisiones de excedido devengados.

No se cuestionaba la legitimidad de la entidad acreedora para exigir a su cliente, al vencimiento de la operación y salvo que se hubiera pactado previamente su renovación, el reembolso del saldo dispuesto junto con los intereses pactados en el contrato. Sin embargo, desde el punto de vista de los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones entre las entidades y sus clientes, la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos financieros, por cuanto no acreditó que:

- comunicara a su cliente que la póliza, que había sido renovada en dos ocasiones, esta vez no sería renovada a su vencimiento;
- una vez vencida la póliza, instara a la parte prestataria a su regularización, advirtiéndole de que, en caso contrario, ejecutaría la garantía (los valores pignorados).

Por el contrario, parece que se mantuvo la situación irregular durante más de cuatro meses.

**200905147** El reclamante se mostraba disconforme por el cobro de intereses de demora y comisión de reclamación de deuda pendiente estando en proceso de renegociación de la póliza de la que no le habían advertido su no renovación.

Se apreció actuación contraria a las buenas prácticas bancarias por cuanto la entidad no fue clara y transparente al no acreditar suficientemente la legitimidad de la cantidad reclamada, puesto que no aportó el documento contractual suscrito en el que se pudieran verificar las condiciones aplicables y, en su caso, la antelación con la que hay que comunicar la no renovación del crédito, ni tampoco aportó prueba fehaciente alguna de la comunicación a su cliente de su intención de no renovar, o del requerimiento para que hiciera frente a la devolución de la deuda.

Sí quedaba acreditada, en cambio, la intención del banco y del cliente de proceder a una renovación de la deuda, y que la demora de la formalización de la nueva operación no era en su totalidad imputable al reclamante, por lo que se consideró más adecuado a las buenas prácticas al menos haber advertido a su cliente, o llegar a un acuerdo con el mismo en cuanto al cobro de intereses por el período existente desde el vencimiento de la primera operación y la formalización de la segunda, no resultando admisible en ningún caso el de comisión por reclamación de la deuda.

**200908741** La reclamante discrepaba con los elevados intereses de demora que se generaron como consecuencia del retraso en la renovación de una póliza de préstamo. Explicó que la entidad le indicó que tendría que hacer frente a dos días de demora, lo que consideró razonable. Sin embargo, como consecuencia de la exigencia de la entidad de que sus hijos avalasen la operación, la firma de la escritura se retrasó 15 días más. La entidad, pese a lo manifestado, le adeudó intereses de demora (18%) por 17 días.

El Servicio recordó en su informe que las condiciones económicas en que una entidad de crédito puede ofrecer una operación de financiación están en función del riesgo que soporte con la operación, y dicho riesgo depende tanto de las características del deudor y de las garantías que pudiera presentar el solicitante, como de las condiciones en que estas operaciones, en su caso, se pueden transmitir o financiar por parte de la entidad de crédito. Este Servicio de Reclamaciones nada puede opinar, por exceder de nuestro ámbito de competencia, sobre las condiciones en que la operación llegue a formalizarse.

Además, las entidades financieras están obligadas a analizar adecuadamente las operaciones que les son solicitadas, de modo que, en la medida de lo posible, aseguren a priori la ulterior recuperación de las operaciones finalmente concedidas, en salvaguarda de los intereses de los depositantes y de ellas mismas.

Por tanto, la actuación de una entidad de crédito por la que deniega una operación en los términos solicitados por el interesado no es, en sí misma, contraria a las buenas prácticas y usos financieros, siempre y cuando la decisión se adopte en un *plazo razonable*, acorde a las circunstancias concurrentes, y se comunique adecuadamente a la parte interesada, para que, si lo considera oportuno, pueda recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero, y actuar de acuerdo a sus disponibilidades.

De la documentación que se aportó a este caso se ponía de manifiesto una falta de justificación, por parte de la entidad, de la demora, que se entendió excesiva en el estudio de la solicitud de renovación de la póliza de préstamo de su cliente, teniendo en cuenta que se había producido un contacto en dicho sentido en fecha anterior a su vencimiento —el 17 de marzo de 2009—, el reclamante aportó toda la documentación requerida por la entidad el 8 de abril del 2009, y la entidad no le comunicó el resultado del estudio de la operación hasta el 5 de mayo, firmándose la nueva póliza el 8 de mayo y liquidando la entidad intereses de demora por el período comprendido entre el 17 de marzo y el 6 de mayo al tipo del 18%.

Se consideró una actuación poco diligente la demora señalada, máxime teniendo en cuenta el elevado tipo de interés que iba a aplicarse.

## 7.2 Depósitos estructurados

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200804671	LA CAIXA
200903121	CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN
200906608	LA CAIXA

**200804671** El reclamante manifestó su discrepancia con la interpretación efectuada por la entidad de la rentabilidad aplicable a un depósito garantizado referenciado al IBEX por un valor de 6.000 euros. Explica que, a su vencimiento, el 11.9.2007, le abonaron 838,60 euros, al entender que la revalorización del IBEX era mensual. El reclamante entiende que se trata de la revalorización entre las fechas de valoración inicial y final, lo que supondría unos intereses superiores (de 1.446,37 euros).

El Servicio pudo comprobar que en el contrato no se indicaba específicamente:

- ni el año que define la primera observación con la que efectuar el cálculo de la media aritmética de los valores oficiales del índice IBEX 35 en las fechas de valoración finales,
- ni el número de observaciones que se tomarán para calcular dicha media.

Cualquiera de estos datos hubiera contribuido a disminuir las dudas generadas en torno a las observaciones que definen las «fechas de valoración finales».

En estas condiciones, era evidente que la redacción del contrato resultaba confusa y, cuando menos, podía inducir a error (como parece que ha sucedido en la parte reclamante) acerca de la interpretación que hubiera de darse al término «fechas de valoración finales».

Además, se tuvo en consideración que fue la caja reclamada (parte en el contrato) la que diseñó la operación de depósito garantizado referenciado al IBEX 35 por la que su cliente depositó la cantidad de 6.000 euros el 15.7.2005.

Si lo que la entidad pretendía era aplicar al reclamante la revaloración media mensual del índice IBEX-35 de los 28 meses en que los fondos debían estar depositados (a contar desde agosto de 2005), una actuación conforme a los principios de claridad y transparencia exigibles por las buenas prácticas y usos financieros hubiera implicado que dicho extremo se incluyese de forma clara e indubitada en el contrato firmado por su cliente, a fin de evitar posibles errores interpretativos respecto a lo que debía entenderse por «fechas de valoración finales» del índice, creando la expectativa de que las observaciones que se tomarían para el cálculo de la rentabilidad (como, por otro lado, parece práctica habitual en el uso de la lengua) serían únicamente cuatro, los días 27 de los meses comprendidos entre agosto y noviembre de 2007.

**200903121** La parte reclamante expresó su disconformidad con la actuación de la entidad en relación con un producto complejo a plazo (en realidad, depósito estructurado) que contrató en mayo de 2005 por importe nominal de 120.000 euros. Cuando en mayo de 2007 le hicieron la primera liquidación de intereses, pudo comprobar que el tipo de interés había subido tanto que no podría recuperar el nominal depositado hasta dentro de cuatro o cinco años. Tras ponerse en contacto con la entidad, esta le ofreció dos posibilidades:

- La cancelación anticipada del producto, lo que tendría un coste cercano al 27% de la inversión efectuada.
- La compra de un bono BNP con amortización indefinida.

Los reclamantes solicitaban la devolución del nominal íntegro del depósito realizado con la entidad reclamada con base, entre otros argumentos, en la falta de información de la entidad de los riesgos de la inversión efectuada.

El Servicio pudo comprobar deficiencias informativas en la contratación de este producto contrarias a las buenas prácticas bancarias, ya que:

- El contrato establecía una estructura de remuneración semestral en dos fases, una primera a tipo fijo del 6% y una segunda consistente en la aplicación de la siguiente fórmula:

*Tipo interés período = Tipo interés período anterior + Tipo fijo adicional – EURIBOR 12 meses fijado 5 días hábiles antes del fin del período de pago de cupón*

- Pero, tras analizar la documentación aportada al expediente, resultó evidente que ni en el momento de la contratación ni posteriormente quedaron clara y transparentemente fijados ni cuál sería el EURIBOR a 12 meses con el que se calcularían los cupones, ni los parámetros que servirían de base de cálculo para la retribución del capital en función de la evolución aplicable del EURIBOR a 12 meses.

En consecuencia, si estos aspectos no fueron contractualmente determinados de modo claro, surgen dudas sobre si se informó de ellos correctamente a los reclamantes, de modo que fuesen conscientes, ya en el momento de la contratación, de la posibilidad que existía de que la rentabilidad del producto tendiese al mínimo garantizado y que durante gran parte del período de vigencia del contrato los cupones tendiesen inexorablemente hacia cero, que es la situación por la que solicitaron la cancelación anticipada del depósito.

Además, el producto solo ofrece la opción de cancelar anticipadamente a la entidad y no al cliente, lo que conlleva gran rigidez para el mismo y gran flexibilidad para la entidad, si bien dicho extremo solo puede ser valorado por los tribunales de Justicia a fin de determinar el posible carácter abusivo de la cláusula.

**200805163** El reclamante, como titular de un depósito en coronas suecas, reclamó que, al ejecutar la entidad la orden de venta del depósito, le aplicó un cambio que difería del que le informaron cuando dio la orden, y, al reclamar, le indicaron que, al superar el mismo los 3.000 euros, no resultaba aplicable el tipo de cambio recogido en el Libro de Tarifas y sería el que libremente se hubiera pactado; puesto que no existía ninguno en este sentido, se realizó al tipo que a esa hora y día se estaba empleando. Ante esto, el cliente estimó que deberían haberle advertido de la posibilidad de pactar el tipo de cambio, aunque la diferencia existente con respecto al cambio que inicialmente le dieron le fue abonada en un 50%.

El Servicio tuvo en cuenta que para las operaciones de importe superior a 3.000 euros el tipo de cambio es libre, y está recogido así en el Libro de Tarifas de la entidad, que señala en su epígrafe 50. Condiciones generales, punto 3: «El cambio aplicable en la conversión de euros a moneda extranjera y viceversa será el que libremente se pacte, excepto para las operaciones que no excedan de 3.000 euros en cuyo caso serán [...]».

La entidad alegó que el cliente aceptó libremente el tipo de cambio que se le aplicó, como se demuestra en la hoja de liquidación firmada: «(E)n el apartado 3 del epígrafe 50 dice *el que libremente se pacte entre las partes*, y, no habiendo manifestado usted interés en negociar dicho diferencial de cambio, se entiende tácitamente que es el que en ese momento tenemos establecido».

Al respecto, el reclamante denunciaba que no fue informado de esta posibilidad, por lo que la aceptación «tácita» en que la entidad basa sus alegaciones fue la única posible en ese momento.

El Servicio consideró que, al estar la entidad reconociendo expresamente la capacidad de negociar al reclamante, debería haber acreditado que fue informado con carácter previo de tal extremo, para poder así dar plena validez a la autorización prestada, por lo que, no habiéndolo hecho, se consideró que había actuado de manera poco transparente y contraria a las buenas prácticas bancarias.

### 7.3 Tarjetas de crédito

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200908557	CITIBANK ESPAÑA
200901395	CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA
200903731	BANCO SANTANDER
200908589	MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE
200904438	MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE
200806084	CITIBANK ESPAÑA
200900840	CITIBANK ESPAÑA

**200908557** El reclamante interpuso su queja en relación con una deuda que se le reclamaba, relacionada con su tarjeta de crédito. Indicó que no ha sido informado en ningún momento de las condiciones aplicables a la tarjeta, pues la información que recibió por parte del comercial de la entidad fue que las cantidades de que había dispuesto con la misma se cobrarían al principio del mes siguiente y que no devengarían ningún tipo de interés. Además, en ningún momento recibió notificación sobre los movimientos de la tarjeta. En junio de 2007 solicitó, al tiempo de cancelar un préstamo personal del que también era titular en la entidad, la baja de la tarjeta, que ya llevaba un tiempo sin usar, pese a lo cual se siguieron pasando mensualidades mes a mes.

En este caso nos encontramos ante un crédito de naturaleza *revolving*, en el cual los intereses generados, comisiones repercutidas y devoluciones de domiciliaciones son financiados junto al resto de las operaciones. Por ello, no se puede emitir un cuadro de amortización previo (como sí ocurre cuando se contrata un préstamo en el que el importe de las cuotas está previamente determinado), dada la variabilidad de las cuotas mes a mes, según el capital pendiente y las disposiciones efectuadas.

Sin embargo, no es menos cierto que la entidad, en aras de contribuir a la transparencia que le es exigible, puede facilitar a sus clientes —y debería hacerlo, en opinión de este Servicio— algún medio, y, en todo caso, un servicio de atención telefónica personalizada, mediante el cual, en un momento determinado, estos pudieran saber la estimación del tiempo que le queda para amortizar una operación.

También hemos de agregar que en este tipo de créditos instrumentados en las tarjetas los extractos y la forma de liquidación no resultan sencillos ni directamente comprensibles para sus titulares, por lo que, en los casos en que el titular de la tarjeta solicite aclaración sobre las cantidades abonadas y las pendientes, la entidad deberá extremar la diligencia para tratar de facilitar a su cliente un detalle completo de la deuda pendiente, donde pueda verificar la bondad del importe reclamado y su composición, desglosando la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por los distintos conceptos.

Por ello, se apreció mala práctica bancaria, porque, ante la solicitud de información del reclamante a la entidad sobre la deuda reclamada, y dada la confusión en que el mismo incurría, debería habersele facilitado un detalle completo de la misma, donde pudiera verificar la bondad del importe reclamado y su composición, como efectivamente hizo la entidad ante el Servicio en su escrito de alegaciones.

También se apreció que la entidad admitió una importante ampliación de límite de crédito de los 3.750 euros iniciales a 6.570 euros a partir del extracto de fecha 15.4.2007, sin que al parecer realizara ninguna comunicación previa a su cliente de dicha circunstancia, más que la mención incluida en el extracto del período de liquidación previo a dicho incremento, lo que constituye una falta de transparencia y diligencia informativa en sus relaciones con su cliente.

Finalmente, tampoco se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias la aplicación de comisiones sobre reclamación de posiciones deudoras por la reclamación de un mismo saldo, lo que es contrario al criterio mantenido por el Servicio, y la misma calificación mereció el cobro de la comisión por exceso sobre el límite por no cumplir los requisitos exigidos para el mismo, que establecen que, para que pueda adeudarse, debe haber sido concedida (o modificada) una facilidad crediticia por parte de la entidad (consistente en permitir que se supere el límite de crédito inicialmente concedido) como consecuencia de disposiciones efectuadas con la tarjeta.

Por lo tanto, esta comisión:

- No puede adeudarse si en el período de que se trate el cliente no ha efectuado disposiciones con tarjeta que excedan el límite de crédito.
- No puede reiterarse como consecuencia de un mismo excedido, aun en el caso de que el mismo se prolongue en sucesivas liquidaciones de la cuenta.

No se apreció mala práctica bancaria en la no cancelación reclamada, ya que la relación contractual no puede extinguirse hasta que no quedan cancelados todos los derechos y obligaciones dimanantes de la misma.

**200801395** Aquí el reclamante se queja de que lleva varios meses solicitando, por diferentes vías, las Condiciones generales de la tarjeta «Mastercard Sinfín», sin haberlas obtenido, señalando que en el año 2004 la entidad le remitió la tarjeta sin ningún tipo de condiciones generales que explicaran los gastos, costes del crédito y forma de cálculo de los intereses.

La entidad alegó que, junto con la tarjeta, el reclamante recibió todas las condiciones generales que regían su funcionamiento, y que la tarjeta fue utilizada desde su recepción, si bien no consta acreditado que efectivamente se hubiera remitido dicha información.

El Servicio analizó la operación con arreglo a la obligación de claridad y transparencia que incumbe a la entidad y pudo comprobar que no se aportaba copia del contrato debidamente firmado por el titular, lo que ya exige un pronunciamiento contrario a las buenas prácticas bancarias y a la normativa de transparencia.

De otro lado, en la copia de las condiciones que la entidad remitió a este Servicio como modelo de la documentación que se envía a los clientes junto con su tarjeta, si bien no queda acreditada en este caso la remisión personalizada al reclamante, tampoco se detallan todos los extremos de la operación que se formaliza, pues únicamente se indica la «mensualidad mínima» para cada saldo dispuesto perteneciente a un determinado intervalo.

Lo anterior significa que el importe del recibo que se giraría al titular de la tarjeta (con carácter general y muy especialmente en los casos en que disminuye el saldo dispuesto) no queda determinado de modo claro y unívoco, lo que constituye un quebrantamiento de los principios de claridad y transparencia informativa exigibles de conformidad con las buenas prácticas y usos financieros, pues impide al prestatario el conocimiento de todas las condiciones; por lo demás, no queda acreditado que el mismo prestara su conformidad.

Además, ante las solicitudes del reclamante, primero telefónica y después por escrito, sobre las condiciones generales de la tarjeta, dado que la había cancelado y precisaba conocer las cuotas pendientes y el tiempo de pago que restaba, la entidad se limitó a remitir unos extrac-

tos mensuales que detallaban el importe mensual amortizado (100 euros) y las comisiones cargadas en las mencionadas cuotas, pero no un detalle más completo del crédito pendiente y de sus condiciones.

En definitiva, se consideró que la entidad reclamada no había acreditado que informara adecuadamente al reclamante, ni a priori ni a posteriori, sobre las características de la operación crediticia contratada mediante la titularidad de la tarjeta de crédito, actuación a la que venía obligada en virtud de los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones de las entidades financieras con sus clientes.

**200903731** En esta reclamación la queja se basa en las liquidaciones de intereses practicadas por la entidad por el exceso de disposiciones sobre el límite autorizado de la tarjeta.

En este caso, se comprobó que la entidad había procedido a admitir una importante ampliación de límite de crédito de los 1.230 euros iniciales a 8.000 euros, sin comunicación previa a su cliente. También se detectaron modificaciones tanto del tipo de interés aplicable como del importe de la cuota mensual a pagar. Todo ello mereció un pronunciamiento contrario por falta de transparencia informativa. Sin perjuicio de que el reclamante tuvo conocimiento de dicha ampliación a través de la información periódica remitida, haciendo uso de dicho nuevo límite, lo que implica una aceptación tácita de la misma.

**200908589** El reclamante discrepa por el hecho de que la entidad asentara en su cuenta una transferencia de 1.450 euros sin que fuera solicitada ni firmada por él y, a partir de entonces, fue cobrándole sucesivos importes hasta que, en abril de 2009, mediante transferencia, pagó la deuda total por importe de 1.988,22 euros tras recibir un apremio. La transferencia se realizó con cargo al límite de su tarjeta.

La entidad reconoció que no disponía de copia del contrato de la tarjeta de la que era titular, lo cual es calificable como incumplimiento de la normativa de transparencia, norma 6.<sup>a</sup> de la Circular 8/1990.

La entidad también alegó que, dentro de las facilidades crediticias que ofrecía la tarjeta, se encontraba la posibilidad de recibir un importe de efectivo. Este sería reembolsable conforme a las condiciones que solicitara el titular, aunque siempre con una cuota mínima marcada por las Condiciones Generales. Pero es requisito imprescindible que haya habido una solicitud expresa del beneficiario de la transferencia de efectivo, requisito que, en este caso, no se ha acreditado, al no disponer la entidad del archivo de audio, en el que presuntamente se recogía la aceptación de su cliente.

Por otra parte, se analizó el movimiento de la cuenta de la tarjeta, poniéndose de manifiesto una serie de discrepancias en cuanto a la corrección de las liquidaciones practicadas, que no han quedado suficientemente aclaradas, ya que resultaba difícil explicarse que se solicite una transferencia para abonar compras de 128 euros, pagando por ello un total de casi 3.400 euros al cabo de tres años. Por este motivo, se instó a la entidad a revisar las mismas, a fin de que todos los cargos realizados se ajustaran a operaciones y gastos autorizados por el cliente.

**200904438** La reclamante manifestó su disconformidad con la actuación de la entidad en relación con el importe de los recibos mensuales pasados al cobro. Explicó que, pese a haberse pactado una cuota mensual de 50 euros, la entidad le pasó al cobro, de forma arbitraria, diversas cantidades.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas con la documentación que se aportó al expediente, se concluyó que la entidad infringió las buenas prácticas y usos financieros al efectuar una modificación de la forma de pago en diversos extractos mensuales de la tarjeta que se apartó de lo pactado en el documento contractual, ya que, aunque las razones de la modificación de la forma de pago trataran de favorecer que el cliente pudiera hacer frente a los pagos, se considera necesario que la operativa llevada a cabo por la entidad se pacte expresamente con el cliente, ya que, de otro modo, supondría una modificación unilateralmente impuesta del contenido del contrato previamente suscrito con su cliente.

**200806084** La reclamante denuncia que, habiendo procedido a cancelar la deuda que mantenía con la entidad por las disposiciones realizadas con su tarjeta de crédito, por el importe que telefónicamente le habían comunicado ese mismo día, esto es, 4.400 euros, no volvió a utilizar dicha tarjeta, pese a lo cual le siguen reclamando cuotas durante cuatro meses como si no hubiese hecho el pago. Además, han incluido sus datos en un registro de morosidad.

Del estudio de la documentación aportada se evidenció que la entidad cometió un error en la comunicación telefónica de la deuda pendiente a la reclamante, ya que no incluyó en ella un recibo ya emitido y pendiente de pasar al cobro de 159,35 euros, sin que tampoco advirtiera a la reclamante de que dicho recibo tenía que ser atendido, ya que no se había incluido en la comunicación del saldo pendiente.

Es censurable la actuación de la entidad de limitarse a girar una y otra vez sin más dicho recibo no atendido por su cliente, sin ofrecer explicación alguna a la misma e incrementando el saldo reclamado con intereses y comisiones de reclamación de la deuda, las cuales, por otra parte, y dado que la tarjeta no había sido objeto de nuevas utilidades, no resultaban procedentes al recaer sobre un saldo ya reclamado (criterio asentado por el Servicio).

A pesar de la falta de transparencia mostrada por la entidad, no se concluyó el informe con pronunciamiento contrario a la misma debido al allanamiento de esta a las pretensiones de la reclamante con posterioridad a la emisión del mismo.

**200900840** La reclamante indicaba en su escrito su reclamación en relación con una tarjeta emitida por Citibank, la cual, señala, nunca activó, ni hizo compra alguna con la misma ni la utilizó para nada, pese a lo cual la entidad ingresó con cargo a la misma, sin previo aviso, un dinero (1.560 euros), que, a su vez, fue devengando intereses.

Quedó acreditado en el expediente la solicitud de la reclamante a la entidad de una tarjeta CITIBANK ORO, mediante el modelo de contratación implementado por la entidad.

La discrepancia existente entre las partes trae causa de la transferencia de efectivo efectuada por la entidad a su cliente con cargo al crédito disponible en la Tarjeta Visa de la que es titular, la cual, según el Banco, se habría ofrecido a través de una llamada telefónica a la reclamante, como se hace con los nuevos clientes, y con el consentimiento de esta, aportando la entidad —a efectos de acreditar sus afirmaciones— un CD con la grabación de la conversación mantenida el 10.7.2008. Por tanto, dicha transferencia de efectivo tenía como soporte documental el contrato de tarjeta de crédito, cuya solicitud ha quedado acreditada en el expediente que suscribió la reclamante con fecha 7 de mayo de 2008, sin que la misma obedezca a la contratación de un nuevo producto —préstamo—.

Tras la audición del CD obrante en el expediente, resulta que la reclamante recibió la llamada de la entidad, en la que, tras verificar el interlocutor que la misma había recibido la tarjeta en

su domicilio, y haberle informado de que disponía también de un seguro de vida por accidente y de un seguro de daños gratuito durante un tiempo, le comunicó que tenía un regalo de bienvenida: la entidad le regalaba los 50 primeros euros que utilizara con la tarjeta, para que así pudiera activar la misma y comprobar que funcionaba de forma correcta, sin que ello supusiera para la titular ningún coste.

Tras ese ofrecimiento, y después de verificar una serie de datos personales de la titular, el operador del Banco le ofrece a la reclamante «una ventaja adicional que tiene la tarjeta», consistente en transferir de la línea de crédito de la tarjeta a su cuenta determinada cantidad que él mismo indica — 1.560 euros—, «sin coste por la transferencia». Agrega que ese es el importe máximo, pero que puede solicitar desde 500 euros, requiriendo su conformidad; conformidad que presta la reclamante.

Durante el resto de la conversación el operación incide en la gratuidad de la transferencia, formas de pago y reflejo de la misma como una disposición más con cargo a la línea de crédito. La reclamante da su consentimiento y vuelve a preguntar si tiene gastos, a lo que le indican que no.

No se emitió un pronunciamiento contrario a la entidad, ya que se acreditó el consentimiento de la titular a la operación, pero ello no impide que se señale a la entidad que, en casos como el que nos ocupa, debería extremar la diligencia para informar a sus clientes, de acuerdo con los dictados de las buenas prácticas bancarias, con la claridad y extensión que le es exigible, de que la gratuidad afecta exclusivamente a la transferencia, pero no al importe transferido, que habría de ser retribuido con arreglo a las condiciones estipuladas para la línea de crédito concedida a su tarjeta y a cuyo cargo se efectuaría la transferencia, condiciones que se contienen en el Reglamento de la Tarjeta de Crédito Citibank, de forma tal que no se planteen dudas de que los titulares conozcan y comprendan los términos de la propuesta que realizan los operadores y, en consecuencia, puedan prestar su consentimiento con conocimiento de causa.

#### 7.4 Avals

N.ºS DE EXPEDIENTE	ENTIDAD RECLAMADA
200901997	BANESTO
200905428	LA CAIXA
200905716	CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO
200911286	CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO

**200901997** El reclamante mostró disconformidad por el rechazo por parte de Banesto a la ejecución de un aval otorgado por el mismo a su favor, con fecha 11 de abril de 2007, con plazo de garantía hasta el 16 de agosto de 2008 y con plazo de ejecución hasta el día 5 de septiembre del mismo año, para garantizar la devolución por parte de la Promotora, en caso de incumplimiento por su parte, como vendedora, de las cantidades entregadas por el reclamante, como comprador, a cuenta del pago del precio de una vivienda.

Manifiesta el reclamante que, de los distintos supuestos garantizados por el aval, exigió al Banco la ejecución del mismo por la ausencia de la cédula de habitabilidad en la fecha de tal requerimiento, el día 4 de septiembre de 2008, fecha que, por otra parte, estaba dentro del plazo de ejecución establecido en el documento de garantía.

Ante todo, es preciso significar que, aunque el aval reclamado, como en general cualquier otro de su tipo otorgado para garantizar entregas a cuenta del precio de adquisición de viviendas,

se preste en el marco de la ley básica reguladora de la materia, esto es, la Ley 57/1968, ello no es óbice para que el análisis de los derechos y obligaciones de avalista y beneficiario se verifique ante todo a la luz del texto literal del documento de garantía, que constituye la primera y primaria *lex contractus* de la relación jurídica de garantía que se formaliza mediante el aval.

La ausencia de «cédula de habitabilidad» era un supuesto de los tres que contemplaba el aval como causa para ejercer el derecho de ejecución de la garantía que comprometía a la entidad.

La entidad reclamada argumentaba que la cédula de habitabilidad había sido solicitada el día 2 de septiembre, que no había plazo para su entrega, que ello no suponía rechazo y, finalmente, que el Servicio no es competente sobre cuestiones sometidas al régimen de la Ley 57/1968.

El Servicio señaló que, efectivamente, tiene declarado que el régimen legal de las entregas a cuenta del precio de adquisición de viviendas no es materia de supervisión y disciplina de las entidades de crédito, lo cual es cierto, pero no lo es menos que la actuación de dichas entidades como avalistas puede y debe ser valorada en sus aspectos formales, y bajo el prisma de la observancia de las normas sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

En este caso, se evidenció que, durante el plazo de vigencia del aval, no se había producido la solicitud ni obtención de la cédula de habitabilidad, y, además, que la misma no se había obtenido a la fecha de finalización del plazo de requerimiento, por lo que se consideró que los argumentos de la entidad para no hacer frente a sus obligaciones contractuales no se encontraban debidamente fundados.

**200905428** El reclamante mostró su disconformidad por el rechazo por parte de La Caixa a la ejecución de un aval otorgado por la misma a su favor, con fecha 20 de septiembre de 2006, por un importe máximo de 89.147,43 euros, y con vencimiento límite el 30.10.2008, para garantizar la devolución, inicialmente por FI, SA, y después, tras la correspondiente subrogación, por PH, SA, como vendedora, en caso de incumplimiento por su parte, de las cantidades entregadas por el reclamante, como comprador, a cuenta del precio de una vivienda.

El Servicio consideró que la entidad reclamada había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios actuando con falta de transparencia, ya que invocaba la Ley 57/1968 a favor de sus argumentos, pero la incumplía a la hora de establecer una fecha fija de vencimiento máximo de la garantía, toda vez que, conforme al artículo 4 de dicha norma, las garantías otorgadas con sujeción a la misma no se cancelarán hasta que se expida la cédula de habitabilidad (o licencia de primera ocupación) y se acredite la entrega de la vivienda al comprador.

Dicho hecho no se subsana por la prórroga unilateral del aval efectuada por la entidad, ya que el plazo ampliado vuelve a transcurrir hasta una nueva fecha límite. La actuación de La Caixa en este punto se revela, así, irregular desde el punto de vista de la transparencia de las operaciones y de las buenas prácticas financieras, tanto más cuanto el establecimiento de un plazo de validez taxativo de la garantía es la circunstancia que ha propiciado la solicitud de su ejecución (en la víspera del vencimiento inicial), en evitación de que se extendieran sus derechos como beneficiario de la misma.

**200905716** El reclamante mostraba su disconformidad por el rechazo por parte de CAM a hacer efectivos una serie de avales, otorgados a su favor y el de su esposa, en distintas fechas

y por diferentes importes, para garantizar la devolución por la mercantil VP Promociones, SL, como vendedora, en caso de incumplimiento por su parte, de las cantidades entregadas por el reclamante y su esposa, como compradores, a cuenta del precio de una vivienda, según contrato de compraventa suscrito entre las partes con fecha 15 de abril de 2005.

El reclamante manifestaba haber entregado a cuenta a la vendedora la suma de 15.782,61 euros y acompañaba copias de tres de los avales reclamados, uno por 9.000 euros y dos por 1.916,70 euros, y copia de una solicitud de aval que identifica, incluso con su número de inscripción en el registro de avales (147798), otro aval más por 1.916,70 euros. Incluyendo este último, los avales aportados por copia sumaban 14.750,10 euros, con lo que existía una diferencia no cubierta respecto de las cantidades pagadas a cuenta de 1.032,51 euros, que el reclamante manifiesta que correspondía a un aval del mismo importe cuyo documento había reclamado a la Caja, sin que hasta la fecha esta se lo hubiera solicitado.

La entidad argumentó que las cantidades reclamadas no habían sido ingresadas en la cuenta identificada en el propio aval como requisito imprescindible para la validez del mismo, si bien se pudo comprobar que dicha cuenta no coincidía con el número de cuenta que figuraba en el contrato de compraventa como cuenta destinataria de los fondos avalados. Esta disparidad no aclarada por la entidad se consideró que desvirtuaba la prueba documental que se le pretendía dar.

Además, el argumento de la entidad para denegar el pago del aval relativo a la ausencia de ingreso en la cuenta especial de las cantidades entregadas tampoco puede ser decisivo, si se considera quién debe efectuar tales ingresos: las entregas que reciba el vendedor directamente habrán de ser depositadas por este en dicha cuenta, como recuerda el contrato de compraventa; y, si se trata de entregas efectuadas mediante el pago de instrumentos cambiarios, parece claro que será la entidad en que se encuentra abierta la cuenta especial, y que además ha gestionado la presentación y cobro de los efectos, es decir, CAM, la que, de acuerdo con la operativa acordada con el vendedor, haga llegar los fondos percibidos a la repetida cuenta: en ningún caso el comprador, que ha cumplido las obligaciones económicas a su cargo, mediante abonos directos o atendiendo debidamente los documentos que se le han presentado al pago, pero que materialmente no puede efectuar su ingreso en esa cuenta especial.

Cualquier otra interpretación dejaría la eficacia del aval al arbitrio de la buena fe y de la diligencia del vendedor o de la entidad avalista, por lo que el pronunciamiento fue contrario a la actuación de la entidad.

**200911286** Los reclamantes manifestaron que habían instado la ejecución del aval por causa del incumplimiento por el vendedor del plazo de entrega de la vivienda que habían adquirido, según lo estipulado en el contrato de compraventa de la misma, negándose a ello la entidad, argumentando la situación concursal de la empresa promotora, y la necesidad de solicitar la resolución del contrato y la autorización expresa de la Administración Concursal y comunicación del crédito en el concurso para poder realizar el pago.

En este caso, la propia entidad reclamada dio a entender su aceptación implícita del incumplimiento alegado por los reclamantes, ya que no lo objetó e, incluso, en una comunicación a aquellos de fecha 25 de mayo de 2009, declaró expresamente: «[...] dado que en la mayoría de los casos no han llegado (sic) las fechas de entrega de las viviendas establecidas en los contratos de compraventa [...]». Habida cuenta también de la condición de concursada en que estaba incurso la mercantil afianzada, hay que entender que el pago del aval está correctamente reclamado, dentro del término de vigencia del mismo y de acuerdo con su texto, no

siendo aceptable que CAM pretenda imponer la necesidad de la previa resolución del contrato de compraventa como requisito para la ejecución del aval, ya que tal circunstancia no se exige en modo alguno en el documento de garantía y, a falta de tal exigencia expresa, no puede representar una condición indispensable para el ejercicio del derecho de los beneficiarios.

En este aspecto, la actuación de la entidad parecía atender, más que a la consideración de tales derechos del beneficiario de la fianza, a la defensa preventiva de sus propios intereses como avalista, mediante la protección de su posible reclamación ulterior a la sociedad avalada, si finalmente tuviera que hacer frente a la garantía, por lo que se concluyó que su negativa a hacer frente a sus obligaciones como avalista no se encontraba debidamente fundada, y, como tal, debía ser considerada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Además, la fijación en el aval reclamado de una fecha de vencimiento fija y taxativa infringía lo dispuesto en el artículo 4.º de la Ley 57/1968, de 27 de julio, sobre anticipos a cuenta del precio de adquisición de viviendas, toda vez que, conforme al precepto citado, las garantías de dichos anticipos solo se cancelarán una vez expedida la cédula de habitabilidad (o documento equivalente) y una vez acreditada la entrega de la vivienda al comprador.

## 8 CONSULTAS RELEVANTES



## 8 Consultas relevantes

A continuación se transcriben, a modo de ejemplo, algunas de las consultas consideradas de mayor interés y la respuesta ofrecida por el Servicio.

### C-201000471

«Al comprar un piso he hecho una subrogación del préstamo que tenía el promotor, *el banco me exigió un avalista, y ahora una vez firmada la hipoteca me reclama un impuesto por tener avalista*. La Ley de Transmisiones Patrimoniales indica que el pago de este impuesto en la constitución de fianzas corresponde al acreedor afianzado. Mi consulta es si el banco me puede exigir a mí el pago de dicho impuesto.»

#### RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 8 de febrero de 2010, le indicamos que, en cuanto a si es lícito pactar que tal impuesto será a cargo del prestatario, la respuesta es afirmativa. La normativa solo califica como cláusula abusiva aquella por la que se imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario, en los contratos de compraventa de viviendas (no se refiere, pues, a los contratos de préstamo hipotecario). En todo caso, sí debería especificarse este extremo en la escritura de préstamo.

### C-201001296

«Les escribo por una duda que tengo al contratar la Cuenta Naranja de ING esperando me puedan ayudar. Tratándose en mi caso de decidir si transferir una cantidad bastante importante de dinero les he pedido que me enseñaran previamente el contrato para poderlo leer con tranquilidad y verificar entre otros detalles que aparezcan las condiciones que promocionan en la web hasta el 30 de junio (TAE 3% primeros 4 meses). Afirman tanto en la oficina donde he acudido personalmente para que me dieran información, como en atención al cliente (donde se han demostrado bastante reacios a facilitarme el correo electrónico y me han desalentado a escribir diciendo que suelen tardar varios días en contestar) que no es posible, y que los tipos están publicados en su Tablón de Anuncios, cosa que no es cierta para la promoción en objeto.»

Además, afirman que el servicio de Defensor del Cliente, donde pensaba yo dirigirme como paso siguiente, no dispone ni de teléfono ni de correo electrónico. Me han remitido al Banco de España diciendo que esta promoción está publicada allí, añadiendo que en contrato no aparecerá ningún compromiso con referencia a este tipo (3%) ni a la garantía del capital. También en la oficina me han comentado que pertenece al FGD español, mientras que en realidad pertenece al FGD holandés. Las condiciones que ofrecen son buenas, pero mi duda reside en que, si no se comprometen de forma personal con el cliente, en cualquier momento, a mi manera de ver, podrían decir que por causas ajenas retiran la promoción de Internet sin más. Me gustaría que me confirmaran la publicación de la promoción mencionada en el Banco de España y me comentaran su opinión al respecto de lo expuesto, a ser posible. Es la primera vez que tengo que tomar una decisión de este tipo y quiero acertar.»

#### RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 26 de abril de 2010, le informamos de que *en el Banco de España se autorizan las publicidades en las que se hace referencia al coste o rendimiento para el público*, como es el caso de esta publicidad de ING Direct.

Sobre las condiciones económicas aplicables a la citada cuenta, en principio pueden ser modificadas libremente por las entidades de crédito en función de su política comercial o de captación de clientes. No obstante lo anterior, en el contrato de cuenta debe figurar el tipo de interés nominal que se aplica, que deberá ir en la línea de la publicidad anunciada

en cada momento. En caso contrario, puede Vd. plantear una reclamación ante nosotros.

Asimismo, le apuntamos que Ing Direct, NV, Sucursal en España, se halla inscrita en el registro especial de entidades del Banco de España con el n.º 1465 y es una sucursal en España de una entidad bancaria holandesa. Ing Direct, NV, se encuentra, a su vez, inscrita en el registro de instituciones de crédito del Banco Central de Holanda (De Nederlandsche Bank). Le remitimos a los sitios web del Banco de España y del Banco Central de Holanda para que pueda confirmar estos extremos:

<http://www.bde.es/ren/app/Search?CFG=ConsultaDetalleEntidadCon.xml&TipoFormato=XSL&Paginate=OPEN&CODBE=1465&DONDE=11&RADIO=0&VDETALLE=S>

<http://www.registers.dnb.nl/dnb/default.ashx?folderid=2170&LanguageID=ENG>

En este sentido, como sucursal de una entidad de crédito comunitaria, Ing Direct, NV, Sucursal en España, está adherida al Sistema de Garantía de Depósitos de su país de origen, que respalda a los depositantes de su sucursal en España hasta la cuantía legalmente establecida de 100.000 euros por depositante. Le remitimos, de nuevo, al sitio web del Banco Central de Holanda, en el que se explica, en idioma inglés, el funcionamiento del citado sistema de garantía.

#### C-200903395

«Préstamos hipotecarios a interés variable concertados a partir del 27 de abril de 2003. En la disposición adicional única del Real Decreto-Legislativo 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica, se habla de préstamos hipotecarios. La pregunta es: ¿Tiene tal consideración la hipoteca abierta de La Caixa con garantía hipotecaria, cuando lo hipotecado ha sido la vivienda habitual del prestatario? En la escritura de hipoteca se pactó el 1%, penalización que ya he pagado en una cantidad cancelada.»

#### RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 4 de agosto de 2009, le informamos de que, actualmente, este Servicio de Reclamaciones considera que, *con arreglo al nuevo criterio sobre el particular de la Dirección General de Registros y del Notariado, las entidades no pueden negarse a la solicitud de subrogación de créditos hipotecarios*, de conformidad con el procedimiento y los beneficios previstos en la Ley 2/1994, interesada por sus clientes, debiendo no obstante advertirle que la Agencia Estatal Tributaria no admite la aplicación de los beneficios fiscales previstos en esa norma.

Le remitimos a nuestro sitio web para la consulta de la redacción actual de la Ley 2/1994 —modificada por la Ley 41/2007—, que regula en su artículo 2 los requisitos de la subrogación de préstamos hipotecarios: <http://www.bde.es/clf/leyes.jsp?id=9774>.

En todo caso, la reducción prevista en la disposición adicional primera se aplica solo en los casos de cancelación anticipada por subrogación de la Ley 2/1994.

#### C-200903356

«Tengo una cuenta de ahorro a la vista en dólares en Caja España; quiero cancelarla, pero la Caja me dice que el dinero no me lo pueden reintegrar en dólares, que ha de ser necesariamente en euros. Si yo quiero disponer de dólares, ¿no me es posible? He consultado con otro Banco, el cual me dice que su política es reintegrar al cliente en la moneda que este elija, ya sea en dólares o en euros. También me comunica que, por ser la cuenta en divisas, no pueden reclamar una transferencia como sí se podría hacer si fuera en euros. ¿Qué puedo hacer para recuperar mis dólares, ya que no quiero hacer la conversión a euros?»

RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 29 de julio de 2009, le informamos de que el hecho de *abrir una cuenta en dólares no implica forzosamente la devolución del importe en billetes de dólares*, pudiendo Vd., no obstante, ordenar una transferencia de los fondos a otra cuenta en dólares si no desea efectuar conversión alguna.

Si no está conforme con la forma de actuar de la entidad, y desea conocer nuestro criterio, deberá, si lo estima oportuno, proceder de acuerdo con el trámite previsto para presentar una reclamación.

En nuestro sitio web puede obtener información sobre el procedimiento a seguir, accediendo a las siguientes direcciones de Internet:

- a) <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>: información general sobre el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- b) [http://www.bde.es/servicio/reclama/index\\_pre.htm](http://www.bde.es/servicio/reclama/index_pre.htm): presentación de reclamaciones ante este Servicio.

**C-200903087**

«El motivo de mi consulta es que he ido a una entidad bancaria, Unicaja, situada en la plaza de Carmen Abela de Ronda, en concreto, donde *tengo abierta una cuenta de la que soy titular, para solicitar sacar dinero en efectivo. Tras identificarme con mi DNI, me dicen que solo me pueden dar 900 euros porque tengo que presentar la cartilla del banco por motivos de seguridad. Tras insistirle en que no entiendo cómo no es suficiente el DNI, me siguen diciendo que no me pueden dar más dinero de 900 euros a no ser que me dirija a la sucursal donde abrí la cuenta, ya que allí sí me darán el dinero solo presentando el DNI. ¿Es esto correcto? ¿Se puede negar la sucursal de la Caja donde tengo mi dinero a no darme una cantidad superior a 900 euros presentando mi DNI?»*

RESPUESTA DEL SERVICIO

En contestación a su escrito recibido el día 26 de junio de 2009, le informamos de que, en principio, estas medidas tratan de proteger al propio cliente para prevenir casos de posible usurpación de personalidad con disposiciones fraudulentas con base en un DNI falsificado en oficinas distintas de donde se abrió la cuenta y donde conocen personalmente al cliente.

De cualquier modo, si desea un pronunciamiento sobre la cuestión que plantea, deberá, si lo estima oportuno, proceder de acuerdo con el trámite previsto para presentar una reclamación. En nuestro sitio web puede obtener información sobre el procedimiento a seguir, accediendo a las siguientes direcciones de Internet:

- a) <http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>: información general sobre el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
- b) [http://www.bde.es/servicio/reclama/index\\_pre.htm](http://www.bde.es/servicio/reclama/index_pre.htm): presentación de reclamaciones ante este Servicio.



9 RECLAMACIONES Y CONSULTAS PRESENTADAS CONTRA ENTIDADES  
NO SOMETIDAS A LA SUPERVISIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA



## 9 Reclamaciones y consultas presentadas contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España

El Servicio de Reclamaciones suele recibir reclamaciones y consultas sobre entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España. En algunos casos, estas entidades realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, como ocurre con las entidades dedicadas a la reunificación 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.

También se reciben 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 otros casos, las entidades reclamadas son entidades de inversión o comercialización de seguros, cuya competencia corresponde a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o a la Dirección General de Seguros, respectivamente.

En todos los casos anteriores, las entidades reclamadas no son objeto de supervisión del Banco de España. En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones carece de competencias para la tramitación y resolución de tales reclamaciones.

Durante el año 2009, las entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España contra las que se recibieron reclamaciones o consultas en este Servicio fueron:

- Acc, Seguros y Reaseguros de Daños, SA
- Affinity Card, Procesos Operativos, SA
- Agencia Negociadora de Productos Bancarios, SL
- AIG Europe, SA
- American Express de España, SAU
- Aspecta Assurance International Luxemburg, SA
- Astrages. Asesoramiento, Tramitación y Gestión, SL
- Austro Financial Services España, SL
- Bancaja Habitat, SL
- Banco Vitalicio de España, CA de Seguros y Reaseguros
- Banesto Renting, SA
- Barclays Vida y Pensiones Compañía de Seguros, SA
- BBVA Pensiones, SA, EGPF

- BBVA Renting, SA
- BBVA Seguros, SA de Seguros y Reaseguros
- BBVA Servicios, SA
- Bmb Gestión Documental, SL
- BMW Ibérica, SA
- Cableuropa, SAU
- Caixarenting, SA
- Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA (Caser)
- Cajamar Vida, SA de Seguros y Reaseguros
- Ccm Vida y Pensiones, SA
- Compañía Española de Seguros y Reaseguros de Crédito y Caución, SA
- Conquistador Consulting, SL
- Consorcio Nacional de Leasing, SA
- Corporación Dermoestética, SA
- Correos, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, SA
- Emporio & Yupi, SL
- Estación de Servicio Hermanos Lirio Vera, SL
- Eurovida, Sociedad Anónima, Compañía de Seguros y Reaseguros
- Financiera Gran Vía, SA
- Freedom Finance España, SL
- Génesis Seguros Generales, SA de Seguros y Reaseguros, Sociedad Unipersonal
- Groupama Seguros y Reaseguros, SL
- Grupo Euro 56, SL
- Grupo Inversor Es Dinero
- Ing Nationale Nederlanden
- Link Finanzas SL, Unipersonal

- Mapfre Seguros Generales, Compañía de Seguros y Reaseguros, SA
- Mapfre Vida, SA
- Más Crédito Soluciones Carabanchel, SL
- Máster Financiación y Créditos, SL
- Mediterranean Cam International Homes, SL
- Morgan Express Corporation, SL
- Newcastle Building Society
- Ocaso, SA Compañía de Seguros y Reaseguros
- Pelayo Mutua de Seguros y Reaseguros a prima fija
- Quintas Energy, SL
- Renta 4 Sociedad de Valores, SA
- Nuestra Señora de Guadalupe, SCA
- Santa Lucía, SA Compañía de Seguros y Reaseguros
- Santander de Renting, SA
- Santander Pensiones, SA
- Santander Seguros y Reaseguros Compañía Aseguradora, SA
- Scotiabank Inverlat, SA
- Seguros Catalana Occidente, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros
- Sistemas Globales Creditel, SL
- Soluciones Urgentes Financieras, SL
- Telefónica Móviles España, SAU
- Ute Arbepa
- Viajes El Corte Inglés, SA
- Viajes Halcón, SAU
- Zurich Vida, Compañía de Seguros y Reaseguros



10 APÉNDICE RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO Y A LA NORMATIVA APLICABLE  
AL SERVICIO DE RECLAMACIONES



## ÍNDICE

10.1 SERVICIO DE  
RECLAMACIONES. INFORMACIÓN  
GENERAL 205

10.2 SITIO WEB DEL BANCO  
DE ESPAÑA. SERVICIO DE  
RECLAMACIONES 209

10.3 NORMATIVA SOBRE  
TRANSPARENCIA DE  
OPERACIONES Y PROTECCIÓN  
DE LA CLIENTELA 210



## 10 Apéndice relativo al funcionamiento y a la normativa aplicable al Servicio de Reclamaciones

### 10.1 Servicio de Reclamaciones. Información general

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España es competente para conocer las quejas, reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de servicios financieros en relación con la actividad de las entidades supervisadas por el Banco de España<sup>1</sup>.

En general, estas quejas, reclamaciones y consultas están relacionadas con incidencias referidas a productos y servicios bancarios, tales como depósitos, préstamos con garantía hipotecaria, tarjetas de crédito o débito, etc.

#### ¿QUÉ ES UNA RECLAMACIÓN?

Es la que presentan los usuarios de servicios financieros al objeto de obtener la restitución de un interés o un derecho, en relación con acciones u omisiones que supongan un perjuicio para el reclamante, por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

#### ¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es la referida al funcionamiento de los servicios financieros como consecuencia de la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su desarrollo.

#### ¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

Es la petición de asesoramiento e información sobre cuestiones de interés general relativas a los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela.

También puede tratar sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos, así como sobre los requisitos que la normativa imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características generales de los distintos tipos de procedimiento y órganos competentes para conocerlos.

#### ¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

Pueden presentar quejas o reclamaciones (artículo 6 del Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero):

- a) Todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a Derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicios financieros (ya sea personalmente o mediante representación), y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros<sup>2</sup>.

---

**1.** En concreto, el Servicio de Reclamaciones es competente para recibir y tramitar las quejas y reclamaciones relativas a operaciones concretas que sean formuladas por los usuarios de los servicios bancarios prestados por *las entidades de crédito* autorizadas a operar en el territorio nacional, así como los servicios prestados por *las sociedades de tasación y por los establecimientos de cambio de moneda* autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias con el exterior. **2.** Son *normas de transparencia y protección de la clientela bancaria* las que contienen preceptos referidos a las entidades financieras sometidas a la supervisión del Banco de España, cuya finalidad es proteger los legítimos intereses de los clientes estableciendo un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigiendo la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulando determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información. Se entiende por *buenas prácticas bancarias* aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros. Los *usos financieros* son aquellos usos mercantiles y bancarios comúnmente aceptados en las plazas de que se trate.

- b) Las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un determinado cliente y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y aquellas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos legalmente establecidos en materia de defensa de los consumidores.

¿QUÉ DEBE HACER EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE UNA INCIDENCIA CON SU ENTIDAD?

En primer lugar, y con carácter previo a la presentación de la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, debe formular su reclamación por escrito ante el servicio de atención al cliente de la entidad o, en el caso de existir, ante el defensor del cliente de la misma.

Denegada la reclamación por la entidad o no obteniendo respuesta en el plazo máximo de dos meses, podrá interponer reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Algunos reclamantes no están seguros de cómo deben plantear su reclamación; por ello, en determinados casos, se dirigen directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sin haber dado a la entidad afectada la oportunidad de solucionar la incidencia por la que se quejan. En estos supuestos, se indica a los reclamantes que deben dirigir su reclamación en primer lugar a la entidad, y se les recuerda que, si la entidad no resuelve su queja en el plazo de dos meses (o la respuesta obtenida no satisface sus intereses), entonces sí que podrá ser analizada por esta institución.

De este modo, una vez recibida la reclamación, y tras comprobar que el reclamante se dirigió en primer término a la entidad reclamada y que no existe una causa de inadmisión de la reclamación, el Servicio de Reclamaciones procede a la apertura del expediente correspondiente<sup>3</sup>.

¿DÓNDE SE PUEDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN?

Las reclamaciones o quejas pueden presentarse:

- a) Personalmente, en la ventanilla habilitada al efecto en la sede central del Banco de España en Madrid o en cualquiera de sus sucursales existentes en las distintas Comunidades Autónomas.

- b) Por correo, dirigido a:

Banco de España. Servicio de Reclamaciones.  
Alcalá, 48. 28014 Madrid

- c) A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones<sup>4</sup>:

[http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina\\_virtual.htm](http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina_virtual.htm)

---

<sup>3</sup> Si la documentación aportada fuera incompleta, o no se concretara el motivo de reclamación, se requiere al interesado para su subsanación, concediéndole el plazo de 10 días. De no cumplirse lo requerido, se procede al archivo de la reclamación. <sup>4</sup> A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones (creada el 18 de abril de 2008), los ciudadanos pueden presentar consultas y reclamaciones sin necesidad de desplazarse físicamente hasta una sucursal de esta institución. La Oficina Virtual consta de una zona pública, que permite a los usuarios de productos bancarios realizar consultas sobre cuestiones que puedan surgir en sus relaciones con las entidades financieras, y de una zona privada, que permite la presentación de una reclamación o queja contra una entidad concreta, así como realizar el seguimiento del expediente de reclamación, mediante la consulta del estado de tramitación del mismo o la realización de consultas de carácter general.

¿QUÉ DATOS DEBE CONTENER LA RECLAMACIÓN?

En las reclamaciones y quejas debe constar:

- 1 La identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI o CIF y representación, en su caso).
- 2 La entidad o entidades contra las que se presenta y las oficinas o departamentos implicados.
- 3 El motivo concreto de la reclamación o queja, expresado de forma clara.
- 4 La acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el servicio de atención o defensor del cliente de la entidad.
- 5 El lugar, la fecha y la firma.
- 6 Las copias de los documentos que acrediten los hechos planteados.
- 7 La declaración expresa de que la cuestión no está siendo tratada en ninguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial.

¿POR QUÉ CAUSAS NO SE ADMITE UNA RECLAMACIÓN O QUEJA?

Los motivos por los que una reclamación o queja no se admite son los siguientes:

- a) Omisión de datos esenciales necesarios para su tramitación y no subsanables.
- b) Falta de concreción de los motivos, hechos u operaciones que la originan.
- c) Transcurso del plazo de extinción de las acciones o de los derechos.
- d) Ausencia de reclamación previa ante la entidad de que se trate.
- e) Diferencias esenciales entre el contenido de la reclamación o queja remitido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el contenido de la reclamación formulada ante el servicio de atención o defensor del cliente de la entidad.
- f) Existencia de resolución previa sobre la misma cuestión planteada ante el Servicio de Reclamaciones, emitida por algún otro órgano administrativo, arbitral o judicial.
- g) Sometimiento de la cuestión planteada, en el momento de plantearse la reclamación, a cualquier otro órgano administrativo, arbitral o judicial.
- h) Falta de competencia del Servicio de Reclamaciones en relación con asuntos cuyo conocimiento y análisis corresponda a otros organismos, tales como:
  - Las cuestiones relativas a la inclusión del reclamante-persona física en un registro de morosos, en cuyo caso el órgano competente para su resolución es la Agencia Española de Protección de Datos.
  - Los aspectos relacionados con los mercados de valores (compraventa de acciones, suscripción o reembolso de fondos de inversión...), cuya competencia corresponde a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- Los temas relativos a la comercialización de seguros o planes y fondos de pensiones, para los que el organismo competente es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

¿QUÉ FASES TIENE  
EL PROCEDIMIENTO?

- 1.º Una vez recibida la reclamación, y tras comprobar que el reclamante se dirigió en primer término a la entidad reclamada y que no existe una causa de inadmisión de la reclamación, el Servicio de Reclamaciones procede a la apertura del expediente correspondiente. La apertura del expediente se comunica al reclamante en el plazo máximo de 10 días hábiles.
- 2.º A continuación, el expediente se traslada a la entidad reclamada, para que presente las alegaciones y la documentación que estime oportuno en un plazo de 15 días hábiles (sin perjuicio de que por parte del Servicio de Reclamaciones se pueda recabar información o documentación concreta que se estime necesaria para el correcto análisis de la reclamación).
- 3.º El expediente deberá concluir con un informe motivado, que, con carácter general, se emitirá en el plazo de cuatro meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación o queja.
- 4.º No obstante lo anterior, durante la tramitación del expediente el reclamante puede desistir y/o la entidad puede aceptar las pretensiones del reclamante, lo que también dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

¿QUÉ EFECTOS TIENE EL  
INFORME CON EL QUE FINALIZA  
EL PROCEDIMIENTO?

El expediente concluirá con un informe, que será motivado y deberá contener unas conclusiones claras, en las que se haga constar si la actuación de la entidad ha sido conforme con las normas de transparencia y protección de la clientela y si se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

La entidad reclamada debe manifestar, en el plazo de un mes desde su notificación, la aceptación o no de sus conclusiones y criterios, y justificar, en su caso, haber rectificado la situación del reclamante.

Aunque las entidades no están obligadas a aceptar las conclusiones del informe, en muchos casos suelen acatarlas.

El informe del Servicio de Reclamaciones no puede entrar a valorar las indemnizaciones por daños y perjuicios. Los jueces y tribunales de Justicia son los únicos órganos competentes para atender este tipo de peticiones.

CONSULTAS

El plazo máximo para la contestación de las consultas es de un mes desde su presentación. Las consultas pueden plantearse personalmente, por correo físico o electrónico, a través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones o por teléfono, en las siguientes direcciones:

- a) Personalmente, en la ventanilla habilitada al efecto en la sede central del Banco de España en Madrid o en cualquiera de sus sucursales existentes en las distintas Comunidades Autónomas.
- b) Por correo físico, dirigido a:  
Banco de España. Servicio de Reclamaciones.  
Alcalá, 48. 28014 Madrid

- c) A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones:  
[http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina\\_virtual.htm](http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina_virtual.htm)
- d) Por teléfono: 901 54 54 00.

RECLAMACIONES CONTRA UNA ENTIDAD FINANCIERA DE OTRO ESTADO DE LA UNIÓN EUROPEA Y DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO

El Servicio de Reclamaciones es miembro de FIN-NET, red que canaliza y tramita las reclamaciones y quejas que se presentan contra las entidades financieras de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, pertenecientes a organismos de resolución adheridos a la citada red, facilitando, por tanto, la tramitación de la reclamación de manera eficaz.

El mecanismo que preside el funcionamiento, «sistema más cercano», permite averiguar cuál es el procedimiento de denuncia que interesa e informar sobre el modo de actuación que aplican.

<http://finnet.jrc.it/doc/es-FINNET-GUIDE.pdf>

## **10.2 Sitio web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones**

En el sitio web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) se ofrece información detallada sobre los requisitos y trámites necesarios para efectuar reclamaciones, quejas o consultas, así como sobre las preguntas más frecuentes y los casos más habituales, junto con los criterios utilizados en su resolución.

En primer lugar, se ofrece *información general* sobre el Servicio de Reclamaciones, sobre sus funciones y su funcionamiento. Se hace referencia a quiénes pueden reclamar, 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. 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 indican el trámite previo necesario, la forma y el lugar de presentación, la documentación exigida y un acceso al formulario para plantear la reclamación, queja o consulta.

En el epígrafe de la Oficina Virtual se incluye toda la información necesaria para poder presentar reclamaciones y formular consultas por vía telemática.

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.

El epígrafe correspondiente a los *criterios* del Servicio de Reclamaciones consiste en una casuística detallada de las resoluciones adoptadas en los informes del Servicio. 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.

Se incluye un acceso a las *publicaciones* realizadas por el Servicio de Reclamaciones; en concreto, a todas las memorias publicadas desde el año 1999, a la normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela, y a los informes trimestrales.

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.

### **10.3 Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela**

DISPOSICIONES ESTATALES  
POR ORDEN CRONOLÓGICO

El texto íntegro de las disposiciones que se relacionan a continuación puede ser consultado en el sitio web del Banco de España (<http://www.bde.es>) (Servicio de Reclamaciones/Publicaciones, a través la recopilación titulada «Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela», publicada por el Servicio de Reclamaciones, o Normativa/Base de Datos de Legislación Financiera).

Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

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

Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo.

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

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.

Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.

Circular del Banco de España n.º 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda.

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.

Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Orden de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia, y por la que se establece determinada normativa tributaria.

OTRAS DISPOSICIONES EMITIDAS EN EL SENO DE LA UNIÓN EUROPEA Y DOCUMENTOS DE INTERÉS RELATIVOS A TRANSPARENCIA DE OPERACIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA, POR ORDEN CRONOLÓGICO

Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pago, y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas.

Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990.

Recomendación 97/489/CE, de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos.

Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros.

Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.

Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo.

DISPOSICIONES ORDENADAS POR MATERIAS

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

a. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Orden de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

b. Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, y otra normativa de protección al consumidor

Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- c. Préstamos hipotecarios Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.
- Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.
- Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
- Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia, y por la que se establece determinada normativa tributaria.
- d. Crédito al consumo Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo.
- Directiva 2008/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo.
- e. Condiciones generales de la contratación Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.
- f. Cajeros automáticos Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.
- g. Tarjetas y sistemas de pago Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pago, y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas.
- Recomendación 97/489/CE, de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos.
- Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990.
- Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.
- h. Transferencias 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.
- Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.
- Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.
- i. Pagos transfronterizos Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros.

Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior.

j. Titulares de establecimientos de cambio de moneda

Circular del Banco de España n.º 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda.



## 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 (semestral)  
Informe Anual (ediciones en español e inglés)  
Informe de Estabilidad Financiera (ediciones en español e inglés) (semestral)  
Informe del Servicio de Reclamaciones (trimestral)  
Memoria Anual sobre la Vigilancia de Sistemas de Pago (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)  
Memoria de Actividades de Investigación (ediciones en español e inglés) (anual)  
Memoria de la Central de Información de Riesgos (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)  
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

- 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).
- 76 FRANCISCO DE CASTRO FERNÁNDEZ: Una evaluación macroeconómica de la política fiscal en España (2005).

#### ESTUDIOS DE HISTORIA ECONÓMICA

- 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).
- 48 JAVIER PUEYO SÁNCHEZ: El comportamiento de la gran banca en España, 1921-1974 (2006).
- 49 ELENA MARTÍNEZ RUIZ: Guerra Civil, comercio y capital extranjero. El sector exterior de la economía española (1936-1939) (2006).
- 50 ISABEL BARTOLOMÉ RODRÍGUEZ: La industria eléctrica en España (1890-1936) (2007).
- 51 JUAN E. CASTAÑEDA FERNÁNDEZ: ¿Puede haber deflaciones asociadas a aumentos de la productividad? Análisis de los precios y de la producción en España entre 1868 y 1914 (2007).

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

Todas las publicaciones están disponibles en formato electrónico, con excepción de Ediciones varias y Textos de la División de Desarrollo de Recursos Humanos.

- 52 CECILIA FONT DE VILLANUEVA: La estabilización monetaria de 1680-1686. Pensamiento y política económica (2008).
- 53 RAFAEL MORENO FERNÁNDEZ: Los servicios de inspección del Banco de España: su origen histórico (1867-1896) (2008).
- 54 RAFAEL MORENO FERNÁNDEZ: El personal del Banco de España: desde su origen en el siglo XVIII hasta fin del siglo XIX. Vol. I: Banco de San Carlos (2009).

## DOCUMENTOS DE TRABAJO

- 0918 KAI CHRISTOFFEL, JAMES COSTAIN, GREGORY DE WALQUE, KEITH KUESTER, TOBIAS LINZERT, STEPHEN MILLARD Y OLIVIER PIERRARD: Wage, inflation and employment dynamics with labour market matching.
- 0919 JESÚS VÁZQUEZ, RAMÓN MARÍA-DOLORES Y JUAN-MIGUEL LONDOÑO: On the informational role of term structure in the US monetary policy rule.
- 0920 PALOMA LÓPEZ-GARCÍA Y SERGIO PUENTE: What makes a high-growth firm? A probit analysis using Spanish firm-level data.
- 0921 FABIO CANOVA, MATTEO CICCARELLI Y EVA ORTEGA: Do institutional changes affect business cycles? Evidence from Europe.
- 0922 GALO NUÑO: Technology, convergence and business cycles.
- 0923 FRANCISCO DE CASTRO Y JOSÉ LUIS FERNÁNDEZ: The relationship between public and private saving in Spain: Does Ricardian equivalence hold?
- 0924 GONZALO FERNÁNDEZ-DE-CÓRDOBA, JAVIER J. PÉREZ Y JOSÉ L. TORRES: Public and private sector wages interactions in a general equilibrium model.
- 0925 ÁNGEL ESTRADA Y JOSÉ MANUEL MONTERO: R&D investment and endogenous growth: a SVAR approach.
- 0926 JUANA ALEDO, FERNANDO GARCÍA-MARTÍNEZ Y JUAN M. MARÍN DIAZARAQUE: Firm-specific factors influencing the selection of accounting options provided by the IFRS: Empirical evidence from Spanish market.
- 0927 JAVIER ANDRÉS, SAMUEL HURTADO, EVA ORTEGA Y CARLOS THOMAS: Spain in the euro: a general equilibrium analysis.
- 0928 MAX GILLMAN Y ANTON NAKOV: Monetary effects on nominal oil prices.
- 0929 JAVIER MENCÍA Y ENRIQUE SENTANA: Distributional tests in multivariate dynamic models with Normal and Student *t* innovations.
- 0930 JOAN PAREDES, PABLO BURRIEL, FRANCISCO DE CASTRO, DANIEL GARROTE, ESTHER GORDO Y JAVIER J. PÉREZ: Fiscal policy shocks in the euro area and the US: an empirical assessment.
- 0931 TERESA LEAL, DIEGO J. PEDREGAL Y JAVIER J. PÉREZ: Short-term monitoring of the Spanish Government balance with mixed-frequencies models.
- 0932 ANTON NAKOV Y GALO NUÑO: *Oligopoly*: a general equilibrium model of the oil-macroeconomy nexus.
- 0933 TERESA LEAL Y JAVIER J. PÉREZ: Análisis de las desviaciones presupuestarias aplicado al caso del presupuesto del Estado.
- 0934 JAVIER J. PÉREZ Y A. JESÚS SÁNCHEZ: Is there a signalling role for public wages? Evidence for the euro area based on macro data.
- 0935 JOAN PAREDES, DIEGO J. PEDREGAL Y JAVIER J. PÉREZ: A quarterly fiscal database for the euro area based on intra-annual fiscal information.
- 1001 JAVIER ANDRÉS, ÓSCAR ARCE Y CARLOS THOMAS: Banking competition, collateral constraints and optimal monetary policy.
- 1002 CRISTINA BARCELÓ Y ERNESTO VILLANUEVA: The response of household wealth to the risk of losing the job: evidence from differences in firing costs.
- 1003 ALEXANDER KARAVANOV, SONIA RUANO, JESÚS SAURINA Y ROBERT TOWNSEND: No bank, one bank, several banks: does it matter for investment?
- 1004 GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS Y HUGO RODRÍGUEZ MENDIZÁBAL: Asymmetric standing facilities: an unexploited monetary policy tool.
- 1005 GABRIEL JIMÉNEZ, JOSÉ A. LÓPEZ Y JESÚS SAURINA: How does competition impact bank risk-taking?
- 1006 GIUSEPPE BERTOLA, AURELIJUS DABUSINSKAS, MARCO HOEBERICHTS, MARIO IZQUIERDO, CLAUDIA KWAPIL, JEREMI MONTORNÉS Y DANIEL RADOWSKI: Price, wage and employment response to shocks: evidence from the WDN Survey.
- 1007 JAVIER MENCÍA: Testing non linear dependence in the Hedge Fund industry.
- 1008 ALFREDO MARTÍN-OLIVER: From proximity to distant banking: Spanish banks in the EMU.
- 1009 GALO NUÑO: Optimal research and development expenditure: a general equilibrium approach.
- 1010 LUIS J. ÁLVAREZ Y PABLO BURRIEL: Is a Calvo price setting model consistent with micro price data?
- 1011 JENS HAGENDORFF, IGNACIO HERNANDO, MARÍA J. NIETO Y LARRY D. WALL: What do premiums paid for bank M&As reflect? The case of the European Union.
- 1012 DAVID DE ANTONIO LIEDO: General Equilibrium Restrictions for Dynamic Factor Models.
- 1013 JAMES COSTAIN, JUAN F. JIMENO Y CARLOS THOMAS: Employment fluctuations in a dual labor market.
- 1014 LUIS M. VICEIRA Y RICARDO GIMENO: The euro as a reserve currency for global investors.
- 1015 PALOMA LÓPEZ-GARCÍA Y JOSÉ MANUEL MONTERO: Understanding the Spanish business innovation gap: The role of spillovers and firms' absorptive capacity.
- 1016 AITOR LACUESTA Y SERGIO PUENTE: El efecto del ciclo económico en las entradas y salidas de inmigrantes en España.
- 1017 REBEKKA CHRISTOPOULOU, JUAN F. JIMENO Y ANA LAMO: Changes in the wage structure in EU countries.

- 1018 THOMAS BREUER, MARTIN JANDAČKA, JAVIER MENCÍA Y MARTIN SUMMER: A systematic approach to multi-period stress testing of portfolio credit risk.
- 1019 LUIS J. ÁLVAREZ Y PABLO BURRIEL: Micro-based estimates of heterogeneous pricing rules: The United States vs. the euro area.
- 1020 ALFREDO MARTÍN-OLIVER Y VICENTE SALAS-FUMÁS: I.T. investment and intangibles: Evidence from banks.
- 1021 LUISA LAMBERTINI, CATERINA MENDICINO Y MARIA TERESA PUNZI: Expectations-driven cycles in the housing market.
- 1022 JULIÁN MESSINA, PHILIPP DU CAJU, CLÁUDIA FILIPA DUARTE, NIELS LYNGGARD HANSEN Y MARIO IZQUIERDO: The incidence of nominal and real wage rigidity: an individual-based sectoral approach.
- 1023 ALESSIO MORO: Development, growth and volatility.
- 1024 LUIS J. ÁLVAREZ Y ALBERTO CABRERO: Does housing really lead the business cycle?
- 1025 JUAN S. MORA-SANGUINETTI: Is judicial inefficiency increasing the house property market weight in Spain? Evidence at the local level.
- 1026 MÁXIMO CAMACHO, GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS Y PILAR PONCELA: Green shoots in the Euro area. A real time measure.
- 1027 AITOR ERCE Y JAVIER DÍAZ-CASSOU: Creditor discrimination during sovereign debt restructurings.
- 1028 RAFAEL REPULLO, JESÚS SAURINA Y CARLOS TRUCHARTE: Mitigating the pro-cyclicality of Basel II.
- 1029 ISABEL ARGIMÓN Y JENIFER RUIZ: The effects of national discretions on banks.
- 1030 GABRIEL JIMÉNEZ, STEVEN ONGENA, JOSÉ-LUIS PEYDRÓ Y JESÚS SAURINA: Credit supply: identifying balance-sheet channels with loan applications and granted loans.

#### DOCUMENTOS OCASIONALES

- 0804 JAVIER DÍAZ-CASSOU, AITOR ERCE-DOMÍNGUEZ Y JUAN J. VÁZQUEZ-ZAMORA: Recent episodes of sovereign debt restructurings. A case-study approach.
- 0805 JAVIER DÍAZ-CASSOU, AITOR ERCE-DOMÍNGUEZ Y JUAN J. VÁZQUEZ-ZAMORA: The role of the IMF in recent sovereign debt restructurings: Implications for the policy of lending into arrears.
- 0806 MIGUEL DE LAS CASAS Y XAVIER SERRA: Simplification of IMF lending. Why not just one flexible credit facility?
- 0807 MIGUEL GARCÍA-POSADA Y JOSEP M.ª VILARRUBIA: Mapa de exposición internacional de la economía española.
- 0808 SARAI CIRADO Y ADRIAN VAN RIXTEL: La financiación estructurada y las turbulencias financieras de 2007-2008: Introducción general. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0809 FRANCISCO DE CASTRO Y JOSÉ M. GONZÁLEZ-MÍNGUEZ: La composición de la finanzas públicas y el crecimiento a largo plazo: Un enfoque macroeconómico.
- 0810 OLYMPIA BOVER: Dinámica de la renta y la riqueza de las familias españolas: resultados del panel de la Encuesta Financiera de las Familias (EFF) 2002-2005. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0901 ÁNGEL ESTRADA, JUAN F. JIMENO Y JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA: La economía española en la UEM: los diez primeros años. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0902 ÁNGEL ESTRADA Y PABLO HERNÁNDEZ DE COS: El precio del petróleo y su efecto sobre el producto potencial. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0903 PALOMA LÓPEZ-GARCÍA, SERGIO PUENTE Y ÁNGEL LUIS GÓMEZ: Employment generation by small firms in Spain.
- 0904 LUIS J. ÁLVAREZ, SAMUEL HURTADO, ISABEL SÁNCHEZ Y CARLOS THOMAS: The impact of oil price changes on Spanish and euro area consumer price inflation.
- 0905 CORAL GARCÍA, ESTHER GORDO, JAIME MARTÍNEZ-MARTÍN Y PATROCINIO TELLO: Una actualización de las funciones de exportación e importación de la economía española.
- 1001 L. J. ÁLVAREZ, G. BULLIGAN, A. CABRERO, L. FERRARA Y H. STAHL: Housing cycles in the major euro area countries.
- 1002 SONSOLES GALLEGU, SÁNDOR GARDÓ, REINER MARTIN, LUIS MOLINA Y JOSÉ MARÍA SERENA: The impact of the global economic and financial crisis on Central Eastern and SouthEastern Europe (CESEE) and Latin America.

## EDICIONES VARIAS<sup>1</sup>

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 (Eds.): 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 €.  
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 €.  
BANCO DE ESPAÑA: 150 años de historia del Banco de España, 1856-2006 (2006). 30 €. (Ediciones en español e inglés.)  
BANCO DE ESPAÑA: Secretaría General. Legislación de Entidades de Crédito. 5.ª ed. (2006) (\*\*\*\*).  
SANTIAGO FERNÁNDEZ DE LIS Y FERNANDO RESTOY (Eds.): Central banks in the 21<sup>st</sup> century (2006). Ejemplar gratuito.  
JUAN F. JIMENO (Ed.): Spain and the euro. The first ten years (2010). Ejemplar gratuito.

## 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, solo disponible en versión electrónica en el sitio web<sup>2</sup>)  
Central de Balances. Resultados anuales de las empresas no financieras (monografía anual)  
Cuentas Financieras de la Economía Española (edición bilingüe: español e inglés) (series anuales y trimestrales<sup>3</sup>)

## Legislación financiera y registros oficiales

Circulares a entidades de crédito<sup>4</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

<sup>1</sup>. Todas las publicaciones las distribuye el Banco de España, excepto las señaladas con (\*), (\*\*), (\*\*\*) o (\*\*\*\*), que las distribuyen, respectivamente, Alianza Editorial, Editorial Tecnos, Macmillan (Londres) y Thomson-Aranzadi. Los precios indicados incluyen el 4% de IVA. <sup>2</sup>. Además, diariamente se actualiza en la sección de Estadísticas. <sup>3</sup>. Además, se difunde en Internet una actualización trimestral de los cuadros de esta publicación. <sup>4</sup>. 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> Eurosistema	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
---------------------------------------	---