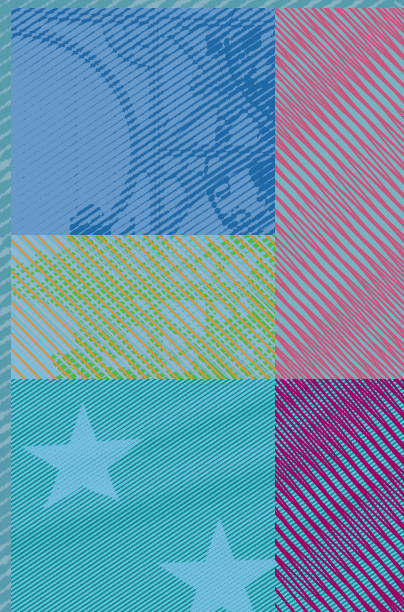


**MEMORIA DEL SERVICIO  
DE RECLAMACIONES**

**2006**

**BANCO DE ESPAÑA**  
Eurosistema











**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, 2007

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 13

### 2 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA 19

- 2.1 Reclamaciones y quejas presentadas 24**
  - 2.1.1 Reclamaciones, quejas y consultas presentadas 24
  - 2.1.2 Naturaleza de las entidades contra las que se dirigen las reclamaciones presentadas 26
  - 2.1.3 Reclamaciones presentadas en función de la comunidad autónoma donde se ha producido la incidencia 26
- 2.2 Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones y quejas en solicitud de alegaciones 32**
- 2.3 Reclamaciones y quejas resueltas 46**
  - 2.3.1 Reclamaciones y quejas presentadas y resueltas 47
  - 2.3.2 Tipo de resolución de las reclamaciones y quejas resueltas 48
  - 2.3.3 Materias objeto de reclamación en las reclamaciones y quejas resueltas 51
  - 2.3.4 Informes y allanamientos resueltos 58
- 2.4 Consultas 74**
  - 2.4.1 Clasificación por materias de las consultas escritas 75
  - 2.4.2 Clasificación por materias de las consultas telefónicas 76

### 3 SECTOR EXTERIOR 77

- 3.1 FIN-NET, resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y proveedores financieros 81**
- 3.2 Actuaciones 81**
- 3.3 Reclamaciones transfronterizas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones 83**
- 3.4 Otras actuaciones 86**

### 4 INFORMES DE RECLAMACIONES FAVORABLES Y DESFAVORABLES AL RECLAMANTE Y ALLANAMIENTOS 87

- 4.1 Criterios generales 97**
  - 4.1.1 Comisiones y gastos 97
  - 4.1.2 Condiciones contractuales 99
  - 4.1.3 Apuntes en cuenta 101
  - 4.1.4 Falta de diligencia 102
  - 4.1.5 Información y documentación 102
  - 4.1.6 Tipos de interés 104
- 4.2 Grupo I Operaciones activas 107**
  - 4.2.1 Comisiones y gastos 107
  - 4.2.2 Discrepancias sobre apuntes en cuenta 117
  - 4.2.3 Falta de diligencia 120
  - 4.2.4 Intereses 123
  - 4.2.5 Información y documentación 126
  - 4.2.6 Ley de crédito al consumo 133
  - 4.2.7 Subrogaciones y novaciones 134

4.2.8	Préstamos subvencionados	138
<b>4.3</b>	<b>Grupo II Operaciones pasivas</b>	<b>143</b>
4.3.1	Comisiones y gastos	143
4.3.2	Discrepancias sobre apuntes en cuenta	148
4.3.3	Falta de diligencia	157
4.3.4	Intereses	160
4.3.5	Información y documentación	161
4.3.6	Condiciones contractuales	165
<b>4.4</b>	<b>Grupo III Transferencias</b>	<b>171</b>
4.4.1	Comisiones y gastos	171
4.4.2	Discrepancias sobre apuntes en cuenta	172
4.4.3	Falta de diligencia	173
4.4.4	Información y documentación	176
4.4.5	Valoración	178
<b>4.5</b>	<b>Grupo IV Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos</b>	<b>181</b>
4.5.1	Comisiones y gastos	181
4.5.2	Discrepancias sobre apuntes en cuenta	183
4.5.3	Falta de diligencia	187
4.5.4	Información y documentación	189
4.5.5	Normativa específica	192
<b>4.6</b>	<b>Grupo V Tarjetas de crédito/débito</b>	<b>197</b>
4.6.1	Comisiones y gastos	197
4.6.2	Condiciones contractuales	198
4.6.3	Falta de diligencia	199
4.6.4	Información y documentación	205
4.6.5	Uso fraudulento	215
4.6.6	Valoración	219
<b>4.7</b>	<b>Grupo VI Cuestiones varias</b>	<b>223</b>
4.7.1	Herencias	223
4.7.2	Inclusión en registros de impagados	226
4.7.3	Divisas y billetes extranjeros	227
4.7.4	Deuda anotada	228
4.7.5	Otras cuestiones	228

5 CONSULTAS  
RELEVANTES 235

5.1	Obligación de contratar un seguro de vida para la formalización de un préstamo hipotecario	239
5.2	Subrogación y modificación de préstamos hipotecarios	239
5.3	Subrogación en préstamos hipotecarios otorgados a constructores o promotores inmobiliarios	239
5.4	Cancelación notarial de hipoteca	240
5.5	Información sobre cuentas bancarias	241
5.6	Información sobre productos o servicios bancarios	241
5.7	El cheque	242
5.8	Identificación en el uso de las tarjetas de crédito	243
5.9	Condición de cliente bancario de los fiadores o avalistas de una operación bancaria	243
5.10	Normativa sobre seguridad de las páginas web	244
5.11	Derechos especiales de giro	244

6 RECLAMACIONES  
Y CONSULTAS PRESENTADAS  
CONTRA ENTIDADES NO  
SOMETIDAS A LA SUPERVISIÓN  
DEL BANCO DE ESPAÑA 247

7 NOVEDADES  
JURISPRUDENCIALES  
DEL AÑO 2006 251

7.1 Contrato de descuento bancario 255  
7.2 Contrato de crédito en cuenta corriente 257  
7.3 Contrato de depósito bancario, cuenta corriente o de ahorro 258  
7.4 Cheque bancario 259  
7.5 Operaciones activas 259

8 APÉNDICE 261

8.1 Servicio de Reclamaciones. Información general 265  
8.2 Web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones 267  
8.3 Normativa sobre transparencia de operaciones y protección  
de la clientela 268



## ÍNDICE DE RECUADROS, CUADROS Y GRÁFICOS

RECUADRO 2.1	Desglose por comunidad autónoma de la ratio de reclamaciones presentadas por cada 100 oficinas	33
RECUADRO 2.2	Productos estructurados	53
RECUADRO 2.3	Fraude bancario a través de Internet	55
RECUADRO 2.4	Datos estadísticos sobre uso de tarjetas en España en 2006	57
RECUADRO 2.5	Situación de los préstamos bancarios en España en 2006	65
RECUADRO 3.1	FIN-NET	82
RECUADRO 3.2	Centro Europeo del Consumidor en España	86
CUADRO 2.1	Reclamaciones, quejas y consultas presentadas	25
CUADRO 2.2	Naturaleza de las entidades contra las que se dirigen las reclamaciones presentadas	27
CUADRO 2.3	Reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma, por cada mil millones de euros de créditos y depósitos	28
CUADRO 2.4	Reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma, por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años	30
CUADRO 2.5	Naturaleza de las entidades contra las que se presentan las reclamaciones, por comunidad autónoma	31
CUADRO 2.6	Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones. Resumen para todas las entidades	36
CUADRO 2.7	Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones. Bancos	37
CUADRO 2.8	Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones. Cajas de ahorros	38
CUADRO 2.9	Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones. Cooperativas de crédito	39
CUADRO 2.10	Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones. Establecimientos financieros de crédito	40
CUADRO 2.11	Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	40
CUADRO 2.12	Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones. Resto de entidades	41
CUADRO 2.13	Reclamaciones y quejas presentadas y resueltas	49
CUADRO 2.14	Resoluciones emitidas. Tipo de resolución	49
CUADRO 2.15	Resoluciones emitidas. Materias	52
CUADRO 2.16	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2006. Resumen para todas las entidades	59
CUADRO 2.17	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2006. Bancos	59
CUADRO 2.18	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2006. Cajas de ahorros	60
CUADRO 2.19	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2006. Cooperativas de crédito	61
CUADRO 2.20	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2006. Establecimientos financieros de crédito	62
CUADRO 2.21	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2006. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	62
CUADRO 2.22	Allanamientos e informes emitidos durante el año 2006. Resto de entidades	63
CUADRO 2.23	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Resumen para todas las entidades	68
CUADRO 2.24	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Bancos	69
CUADRO 2.25	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Cajas de ahorros	70
CUADRO 2.26	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Cooperativas de crédito	71
CUADRO 2.27	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Establecimientos financieros de crédito	72
CUADRO 2.28	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	72
CUADRO 2.29	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Resto de entidades	72
CUADRO 3.1	Reclamaciones tramitadas a través de la red FIN-NET a 31 de diciembre de 2006	83
CUADRO 3.2	Órganos de resolución extrajudicial de conflictos financieros miembros de FIN-NET, por países (diciembre de 2006)	84
CUADRO 3.3	Reclamaciones transfronterizas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones	85
GRÁFICO 2.1	Reclamaciones presentadas en los últimos cinco años	25
GRÁFICO 2.2	Naturaleza de las entidades contra las que se dirigen las reclamaciones presentadas	27
GRÁFICO 2.3	Reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma, por cada mil millones de euros de créditos y depósitos	28
GRÁFICO 2.4	Reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma, por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años	30
GRÁFICO 2.5	Reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma, por cada 100 oficinas abiertas de cada tipo de entidad	31
GRÁFICO 2.6	Ratio de reclamaciones trasladadas por mil millones de euros de volumen medio de negocio. Bancos grandes, bancos medianos y bancos por Internet	42
GRÁFICO 2.7	Ratio de reclamaciones trasladadas por mil millones de euros de volumen medio de negocio. Cajas de ahorros	43

GRÁFICO 2.8	Ratio de reclamaciones trasladadas por mil millones de euros de volumen medio de negocio. Cooperativas de crédito	44
GRÁFICO 2.9	Ratio de reclamaciones trasladadas por mil millones de euros de volumen medio de negocio. Establecimientos financieros de crédito	44
GRÁFICO 2.10	Ratio de reclamaciones trasladadas por mil millones de euros de volumen medio de negocio. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	45
GRÁFICO 2.11	Ratio de reclamaciones trasladadas relativas a operaciones activas por cada mil millones de euros de inversión crediticia. Bancos	45
GRÁFICO 2.12	Ratio de reclamaciones trasladadas relativas a operaciones pasivas por cada mil millones de euros de depósitos. Bancos	46
GRÁFICO 2.13	Ratio de reclamaciones trasladadas relativas a tarjetas por cada 100.000 tarjetas emitidas. Bancos	46
GRÁFICO 2.14	Ratio de reclamaciones trasladadas relativas a operaciones activas por cada mil millones de euros de inversión crediticia. Cajas de ahorros	47
GRÁFICO 2.15	Ratio de reclamaciones trasladadas relativas a operaciones pasivas por cada mil millones de euros de depósitos. Cajas de ahorros	47
GRÁFICO 2.16	Ratio de reclamaciones trasladadas relativas a tarjetas por cada 100.000 tarjetas emitidas. Cajas de ahorros	48
GRÁFICO 2.17	Resoluciones emitidas. Tipos de resolución	50
GRÁFICO 2.18	Resoluciones emitidas. Materias	54
GRÁFICO 2.19	Resoluciones emitidas. Operaciones activas	56
GRÁFICO 2.20	Resoluciones emitidas. Operaciones pasivas	56
GRÁFICO 2.21	Resoluciones emitidas. Operaciones con tarjeta	58
GRÁFICO 2.22	Informes favorables y desfavorables al reclamante. Materias	64
GRÁFICO 2.23	Allanamientos, informes favorables y desfavorables al reclamante. Bancos	66
GRÁFICO 2.24	Allanamientos, informes favorables y desfavorables al reclamante. Cajas de ahorros	66
GRÁFICO 2.25	Allanamientos, informes favorables y desfavorables al reclamante. Cooperativas de crédito	67
GRÁFICO 2.26	Allanamientos, informes favorables y desfavorables al reclamante. Establecimientos financieros de crédito	67
GRÁFICO 2.27	Allanamientos, informes favorables y desfavorables al reclamante. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	68
GRÁFICO 2.28	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante	68
GRÁFICO 2.29	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Bancos	69
GRÁFICO 2.30	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Cajas de ahorros	71
GRÁFICO 2.31	Rectificaciones a los informes favorables al reclamante. Materias	73
GRÁFICO 2.32	Consultas por escrito y telefónicas	74
GRÁFICO 2.33	Consultas escritas	75
GRÁFICO 2.34	Consultas telefónicas	75

## 1 PRESENTACIÓN



## 1 Presentación

La Memoria correspondiente al año 2006 es la vigésima de este informe publicado anualmente por el Banco de España, en cumplimiento de la normativa que regula el Servicio de Reclamaciones desde su creación por acuerdo del Consejo Ejecutivo de 26 de mayo de 1987.

En ella se recoge un informe detallado de la actividad realizada por el Servicio de Reclamaciones a lo largo del año 2006, en el desarrollo de su labor de protección al cliente de servicios financieros ofrecidos por las entidades sometidas a la supervisión del Banco de España. Dichas entidades son bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito, sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, establecimientos financieros de crédito, entidades emisoras de dinero electrónico, sociedades de tasación y establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheque de viajero o gestión de transferencias en el exterior.

Este año ha comenzado la elaboración de informes trimestrales, que son publicados en el sitio web del Banco de España (<http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>) y distribuidos a través de su Unidad de Publicaciones. Estos informes recogen un resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones en la resolución de reclamaciones y quejas, así como en la atención de las consultas que se reciben procedentes de los usuarios de servicios financieros. Con su publicación se pretende dar un mejor servicio a los ciudadanos, ofreciéndoles datos más actualizados sobre el comportamiento de las entidades en el ámbito de la atención a sus clientes, con el objeto de que cuenten con la información necesaria que les permita tomar, en cada momento, las decisiones que se adecuen más a sus intereses.

Por otro lado, la presente Memoria continúa con la labor de mejora en su contenido e información iniciada el pasado año, siendo las principales novedades introducidas en cada capítulo las siguientes:

### Capítulo 2 - «Información estadística»

- Introducción de series temporales sobre la evolución de las principales variables objeto de análisis de esta Memoria. Con esta información se ofrece al lector un horizonte temporal superior al anual, con el que poder valorar los cambios producidos en las reclamaciones y quejas tramitadas en el Servicio de Reclamaciones y las variaciones en el comportamiento de las entidades financieras objeto de las mismas.
- Análisis detallado del número de reclamaciones y quejas (presentadas, trasladadas a las entidades en alegaciones y resueltas) por materias y entidades. Clasificación de las entidades financieras por grupos homogéneos, atendiendo tanto a su volumen de negocio como a su actividad.
- Incorporación de un mayor detalle en las reclamaciones presentadas por comunidad autónoma. Así, por ejemplo, se estudian los distintos tipos de entidades financieras que son objeto de reclamaciones en cada comunidad autónoma y se calcula el número de reclamaciones presentadas en cada comunidad por cada 100 oficinas abiertas al público.

- Estudio pormenorizado de los allanamientos y rectificaciones realizados por las entidades financieras.
- Análisis detallado de las consultas recibidas por escrito (correo postal o vía telemática) y por vía telefónica. La importancia creciente de este servicio para el ciudadano (al que se ofrece una rápida resolución de las dudas que le surjan en sus relaciones con las entidades financieras) justifica esta exposición.

#### Capítulo 3 - «Sector exterior»

- Aumento del contenido de este capítulo, con una mayor y más completa información relacionada con la creciente actividad que en dicho sector viene realizando este Servicio de Reclamaciones.

#### Capítulo 4 - «Informes de reclamaciones favorables y desfavorables al reclamante y allanamientos»

- Cambio sustancial en la presentación de este capítulo de la Memoria, que contiene un resumen de los informes favorables al reclamante y un listado de los allanamientos y de los informes desfavorables al reclamante. La nueva estructura incorpora los criterios del Servicio de Reclamaciones aplicables a cada grupo de reclamaciones analizado, clasificándolos de forma sencilla.

#### Capítulo 5 - «Consultas relevantes»

- Creación de un nuevo capítulo, en el que se incorpora un resumen de las consultas recibidas a lo largo del ejercicio que se han considerado más interesantes y novedosas por el Servicio de Reclamaciones.

#### Capítulo 6 - «Reclamaciones y consultas presentadas contra entidades no sometidas a supervisión del Banco de España»

- Creación de un nuevo capítulo, en el que se incorpora 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 - «Novedades jurisprudenciales del año 2006»

- Introducción de un nuevo capítulo, en el que se hace un breve resumen del contenido de las sentencias que durante el año 2006 han sido dictadas por la Sala Primera de lo Civil del Tribunal Supremo y que recaen sobre cuestiones relativas a la operativa bancaria.

#### Capítulo 8 - «Apéndice legislativo»

- Inclusión de un apéndice con información general relativa al Servicio de Reclamaciones y de una recopilación sobre la normativa de transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Las principales conclusiones obtenidas de las quejas, reclamaciones y consultas recibidas en el Servicio de Reclamaciones en el año 2006 son las siguientes:

- Aumento en el número de reclamaciones presentadas en el Servicio de Reclamaciones a lo largo del año (del 4,4%) y fuerte incremento en el número de consultas escritas recibidas, principalmente por vía telemática (el crecimiento a lo largo del año ha sido del 262,3%). En conjunto, el número de expedientes (por reclamaciones, quejas o consultas escritas recibidas) ha aumentado un 19,7%, mientras que el número de consultas telefónicas atendidas ha aumentado un 38,9%.
- Mayor complejidad en las cuestiones reclamadas o sometidas a consulta, fruto de la evolución de los productos financieros ofrecidos a la clientela por las entidades financieras (por ejemplo, opciones para cobertura del riesgo de tipo de interés en préstamos concertados a tipo de interés variable o productos estructurados cada vez más sofisticados).
- Aumento del peso específico que, sobre el total de reclamaciones presentadas, tienen las relativas a operaciones activas y pasivas, reflejo, al menos en parte, de la repercusión de la subida de tipos de interés a lo largo del año. En este sentido, en el último trimestre del año se ha producido un fuerte aumento en las reclamaciones recibidas por operaciones de activo, fundamentalmente derivadas de la contratación y subrogación de préstamos hipotecarios.

Asimismo, destacan el repunte de las reclamaciones presentadas por utilización de tarjetas de crédito/débito y el aumento de las reclamaciones derivadas de la utilización de Internet como canal para realizar operaciones financieras.

- Continuidad del alto porcentaje de reclamaciones presentadas (13%) que tienen que ser objeto de traslado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGS). A pesar de la mayor información que se ofrece a los ciudadanos sobre los tipos de productos que se encuentran regulados por uno u otro organismo supervisor, las características de algunos productos de inversión (similares a depósitos), la venta de opciones de cobertura y la comercialización que se realiza de productos bancarios y no bancarios (por ejemplo, de seguros) en las oficinas de las entidades de crédito impiden que los ciudadanos sean conscientes de dónde deben realmente presentar sus quejas.
- Fuerte aumento, más acusado al final del ejercicio, de los informes favorables al reclamante (que en el último trimestre del año 2006 fue superior al de desfavorables) y ligero aumento de los allanamientos de las entidades.

A pesar del aumento en el número de informes favorables al reclamante, se ha producido una disminución en el número de rectificaciones de las entidades a los informes del Servicio de Reclamaciones, consecuencia, al menos en parte, de un endurecimiento de las condiciones que se aplican a la hora de considerar rectificadas las quejas que no tienen contenido económico.

Durante el presente ejercicio, el Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia documental del abono de 1.161.386,40 euros por parte de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos (779.807,43 euros), desistimientos (201.372,02 euros) y rectificaciones (180.206,94 euros).

Dentro del ámbito de funcionamiento interno del Servicio de Reclamaciones, son destacables las siguientes novedades:

- Mejora de la información ofrecida en el sitio web del Banco de España (<http://www.bde.es/servicio/reclama/reclama.htm>), completando los criterios utilizados en la resolución de expedientes e introduciendo alertas y otra información financiera de interés para la protección de los intereses de los clientes bancarios.

El número de accesos a la página web del Servicio de Reclamaciones durante el año 2006 ha sido de 461.581. Las cuestiones que más interés han suscitado han sido las relativas a publicaciones (memorias anuales, informes trimestrales y normativa), presentación de reclamaciones y criterios.

## 2 INFORMACIÓN ESTADÍSTICA



## ÍNDICE

2.1 RECLAMACIONES Y QUEJAS  
PRESENTADAS 24

2.1.1 Reclamaciones, quejas y consultas presentadas ante el Servicio  
de Reclamaciones 24

2.1.2 Naturaleza de las entidades contra las que se dirigen las reclamaciones  
presentadas 26

2.1.3 Reclamaciones presentadas en función de la comunidad autónoma  
donde se ha producido la incidencia 26

2.2 ENTIDADES A LAS QUE  
SE HA DADO TRASLADO  
DE RECLAMACIONES Y QUEJAS  
EN SOLICITUD  
DE ALEGACIONES 32

2.3 RECLAMACIONES Y QUEJAS  
RESUELTAS 46

2.3.1 Reclamaciones y quejas presentadas y resueltas 47

2.3.2 Tipos de resolución de las reclamaciones y quejas resueltas 48

2.3.3 Materias objeto de reclamación en las reclamaciones y quejas  
resueltas 51

2.3.4 Informes y allanamientos resueltos 58

- a. Entidades contra las que se dirigen los informes y allanamientos resueltos  
por el Servicio de Reclamaciones durante el año 2006 58
- b. Informes favorables y desfavorables al reclamante, por materias objeto de  
reclamación 63
- c. Allanamientos, informes favorables y desfavorables al reclamante, por  
entidad 64
- d. Rectificaciones de las entidades a los informes favorables al  
reclamante 64
- e. Rectificación de las entidades a los informes favorables al reclamante, por  
materias 73

2.4 CONSULTAS 74

2.4.1 Clasificación por materias de las consultas escritas 75

2.4.2 Clasificación por materias de las consultas telefónicas 76



## 2 Información estadística

A continuación se presenta un resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones durante el año 2006 en la resolución de reclamaciones y quejas, así como en la atención de las consultas que se reciben procedentes de los usuarios de servicios financieros. La información aparece estructurada siguiendo el proceso que se lleva a cabo en la resolución de un expediente (de reclamación o consulta) que tiene entrada en el Servicio de Reclamaciones.

En primer lugar, se ofrecen datos sobre todos los expedientes abiertos en el Servicio de Reclamaciones (como consecuencia de las reclamaciones y consultas escritas recibidas).

A continuación, se ofrece información sobre las reclamaciones. Así, se comienza analizando las reclamaciones presentadas por los reclamantes y las reclamaciones trasladadas a las entidades en solicitud de alegaciones, se sigue con datos sobre las reclamaciones resueltas (y sus distintos tipos de resolución) y se finaliza con las rectificaciones de las entidades a la vista de las conclusiones de los informes del Servicio de Reclamaciones.

Las consultas (tanto escritas como telefónicas), dada la importancia que han alcanzado en este ejercicio, también son objeto de tratamiento separado. En este caso, como la tramitación no incluye el traslado a las entidades en solicitud de alegaciones, únicamente se ofrece información estadística sobre las materias consultadas (por vía telefónica, telemática o por correo postal).

La información ofrecida se compone de siete recuadros informativos, 32 cuadros y 34 gráficos (véase el índice de recuadros, cuadros y gráficos).

Siguiendo con la línea iniciada en el ejercicio 2004, de desagregación de la información y ponderación de los resultados obtenidos de cada entidad financiera, se han incorporado las siguientes novedades:

- Introducción de series temporales a través de cuyo análisis se puede observar la evolución de las reclamaciones y consultas y extraer conclusiones sobre el comportamiento de las entidades, sobre los tipos de productos ofrecidos y sobre la sensibilidad de los ciudadanos ante cambios en los mercados o en las políticas comerciales de las entidades.
- Análisis de las reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma, en función del tipo de entidad contra la que se dirigen las reclamaciones y del número total de oficinas que las entidades tienen en la comunidad estudiada. En un segundo nivel de detalle, se comparan las entidades reclamadas en cada una de las comunidades mediante el cálculo de la ratio del número de reclamaciones por cada 100 oficinas abiertas.
- Desglose de la denominada ratio de reclamaciones trasladadas en alegaciones a bancos y cajas de ahorros. A estos efectos, dentro del grupo de bancos se distingue entre bancos de gran tamaño, bancos de tamaño mediano y bancos que operan por Internet; y dentro del de cajas de ahorros, entre cajas de gran tamaño y cajas de tamaño pequeño.

- Análisis de los informes favorables al reclamante por materias reclamadas y comparación con el ejercicio anterior.
- Estudio detallado de los allanamientos y de los informes favorables y desfavorables por cada tipo de entidad reclamada y análisis de las rectificaciones, en función de los distintos tipos de entidades y de las materias objeto de reclamación.

Por último, se han introducido a lo largo de esta sección recuadros con las características de determinados productos financieros y con información financiera de interés (para una mejor comprensión de las conclusiones obtenidas).

## 2.1 Reclamaciones y quejas presentadas

Podrán presentar quejas o reclamaciones (personalmente o mediante representación) 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, 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>1</sup>.

### 2.1.1 RECLAMACIONES, QUEJAS Y CONSULTAS PRESENTADAS

El cuadro 2.1 presenta el resumen del conjunto de reclamaciones, quejas y consultas recibidas por el Servicio de Reclamaciones, en el cumplimiento de su función de protección al usuario de servicios financieros, tramitando y resolviendo quejas, reclamaciones y consultas derivadas de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos bancarios.

Destaca el significativo aumento en el volumen de actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones. Así, el número de expedientes (por reclamaciones y consultas escritas recibidas) que se han abierto durante el año 2006 ha sido de 6.676 (lo que representa un incremento del 19,7% respecto del ejercicio anterior) y el número de consultas telefónicas atendidas se ha elevado a la cifra de 11.435 (un 38,9% más que en el año anterior).

Este aumento en la actividad se ha caracterizado por:

- Incremento del 262,3% en las consultas escritas recibidas, consecuencia de la implantación, en el primer trimestre del año, de la vía telemática como canal alternativo para la presentación de consultas ante el Servicio de Reclamaciones.
- Incremento del 38,9% en las consultas telefónicas resueltas. La mejora en el servicio telefónico ofrecido a través de la instalación del *call center* que tuvo lugar durante el año 2005 se ha visto reflejada en este aumento.
- Incremento en el número de escritos de reclamación y queja recibidos en el Servicio de Reclamaciones (un 4,4% más que en el año 2005), resultado del crecimiento del número y de la complejidad de las transacciones financieras, de la subida experimentada durante el ejercicio en los tipos de interés y del mayor conoci-

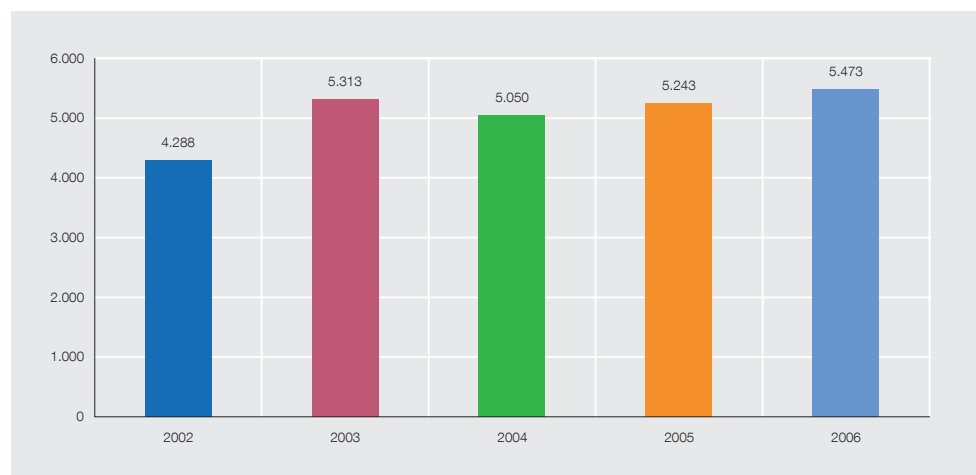
<sup>1</sup>. Tienen la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros. Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades sometidas a la supervisión del Banco de España y que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

	RECLAMACIONES Y QUEJAS		CONSULTAS ESCRITAS		TOTAL EXPEDIENTES		CONSULTAS TELEFÓNICAS	
	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005
Enero	469	376	10	33	479	409	739	0
Febrero	503	420	51	26	554	446	929	0
Marzo	613	431	92	86	705	517	965	466
Abril	430	484	47	62	477	546	735	950
Mayo	466	476	136	55	602	531	1.161	861
Junio	541	453	77	30	618	483	1.374	1.025
Julio	397	418	75	0	472	418	1.126	929
Agosto	349	363	121	5	470	368	826	736
Septiembre	412	411	153	5	565	416	923	883
Octubre	441	445	157	5	598	450	869	732
Noviembre	473	515	167	8	640	523	911	875
Diciembre	379	451	117	17	496	468	877	777
<b>Total</b>	<b>5.473</b>	<b>5.243</b>	<b>1.203</b>	<b>332</b>	<b>6.676</b>	<b>5.575</b>	<b>11.435</b>	<b>8.234</b>

FUENTE: Banco de España.

## RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

GRÁFICO 2.1



FUENTE: Banco de España.

to que el público tiene de la existencia y labor realizada por el Servicio de Reclamaciones.

El mayor aumento en el número de escritos de reclamación o queja recibidos en el Servicio de Reclamaciones se ha registrado en los tres primeros meses del año, con un porcentaje de crecimiento acumulado a fin del trimestre del 29% respecto al mismo trimestre del año anterior.

El gráfico 2.1 presenta la evolución durante los cinco últimos años por los escritos de reclamación o queja recibidos en el Servicio de Reclamaciones.

El crecimiento del 4,4% en el número de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones confirma la tendencia ascendente de los últimos años, si bien el porcentaje de cre-

cimiento muestra una desaceleración respecto al ejercicio anterior, que se explica por el fuerte incremento en la resolución de consultas presentadas, principalmente por vía telemática.

La rapidez en la respuesta que ofrece la consulta telemática a la amplia variedad de cuestiones que plantean dudas a los usuarios de servicios financieros hace que estos adquieran una mejor información financiera relativa a los distintos productos ofrecidos por las entidades de crédito, evitando con ello posibles conflictos que puedan conducir a la presentación de una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

#### 2.1.2 NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS

Cada escrito de reclamación o queja recibido en el Servicio de Reclamaciones puede ir dirigido contra una o más entidades; y, en algunos casos, aunque el reclamante dirija su reclamación contra una única entidad, el Servicio puede considerar necesario, tras el análisis de su escrito, conocer las alegaciones de otra/s entidad/es respecto de los hechos reclamados, por encontrarse también implicada/s en la reclamación de que se trate.

Esto determina que *el número de entidades contra las que figura abierta una reclamación sea habitualmente superior al número de reclamaciones recibidas*. Así, por ejemplo, durante el año 2006 se recibieron 5.473 escritos de reclamación tramitados contra 5.574 entidades (véanse cuadros 2.1 y 2.2).

El cuadro 2.2 y el gráfico 2.2 muestran el tipo de entidad contra la que se presentan las reclamaciones y quejas de los usuarios de servicios bancarios, comparando los años 2006 y 2005 y poniendo en relación el número de entidades contra las que se presentan reclamaciones con el volumen medio de negocio de cada sector.

El sector más reclamado sigue siendo el de bancos (que absorbe un 55,1% del total), seguido del de cajas de ahorros, con un 33,3%. El resto de sectores tiene un carácter residual.

Los hechos más destacables son:

- Estabilización de la tendencia descendente en la ratio del número de entidades contra las que van dirigidas las reclamaciones presentadas por cada mil millones de créditos y depósitos que se viene observando en los últimos años, situándose este ejercicio, para el total de entidades de crédito, en el 3,7, frente al 4,3 del año anterior.
- Continuo acercamiento entre las reclamaciones que se presentan en los sectores de bancos y cajas de ahorros. Continúa el ligero crecimiento sostenido de las reclamaciones presentadas contra cajas de ahorros, observado ya en trimestres anteriores, lo que va reduciendo la diferencia entre ambos sectores.

En el mismo gráfico se muestran las reclamaciones presentadas contra bancos y cajas de ahorros en los últimos cinco años. Se observa el acercamiento progresivo entre ambos tipos de entidades y la evolución, prácticamente paralela, que han presentado en el último año.

#### 2.1.3 RECLAMACIONES PRESENTADAS EN FUNCIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DONDE SE HA PRODUCIDO LA INCIDENCIA

El cuadro 2.3 y el gráfico 2.3 muestran la evolución del número de reclamaciones presentadas en función de la comunidad autónoma en la que se produjo la incidencia y su comparación con el ejercicio anterior, así como el número de reclamaciones por cada mil millones de euros de la media de créditos y depósitos de cada comunidad autónoma.

Del total de reclamaciones presentadas, un 21% es canalizado a través de la red de sucursales que el Banco de España tiene a lo largo del territorio nacional y un 18% es recibido a

ENTIDADES	AÑO 2006 (a)			AÑO 2005			VARIACIÓN %
	EXPEDIENTES		% S/VOLUMEN DE NEGOCIO (b)	EXPEDIENTES		% S/VOLUMEN DE NEGOCIO (b)	
	N.º	%		N.º	%		
Bancos	3.073	55,1	5,1	3.010	56,9	6,1	2,1
Cajas de ahorros	1.854	33,3	2,7	1.695	32,0	3,1	8,6
Cooperativas de crédito	185	3,3	2,4	191	3,6	2,9	-3,2
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	162	2,9	2,8	125	2,4	5,0	22,8
<b>Total entidades de depósito</b>	<b>5.274</b>	<b>94,6</b>	<b>3,7</b>	<b>5.021</b>	<b>94,9</b>	<b>4,4</b>	<b>4,8</b>
Establecimientos financieros de crédito	146	2,6	2,2	119	2,2	2,3	18,5
<b>Total entidades de crédito</b>	<b>5.420</b>	<b>97,2</b>	<b>3,7</b>	<b>5.140</b>	<b>97,2</b>	<b>4,3</b>	<b>5,2</b>
Establecimientos de cambio de moneda	17	0,3	NS	10	0,2	NS	41,2
Sociedades de tasación	12	0,2	NS	14	0,3	NS	-16,7
<b>Entidades supervisadas por el Banco de España</b>	<b>5.449</b>	<b>97,8</b>	<b>NS</b>	<b>5.164</b>	<b>97,6</b>	<b>NS</b>	<b>5,2</b>
Entidades no supervisadas por el Banco de España	125	2,2	NS	125	2,4	NS	0,0
<b>TOTAL ENTIDADES</b>	<b>5.574</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>5.289</b>	<b>100,0</b>	<b>NS</b>	<b>5,1</b>

FUENTE: Banco de España.

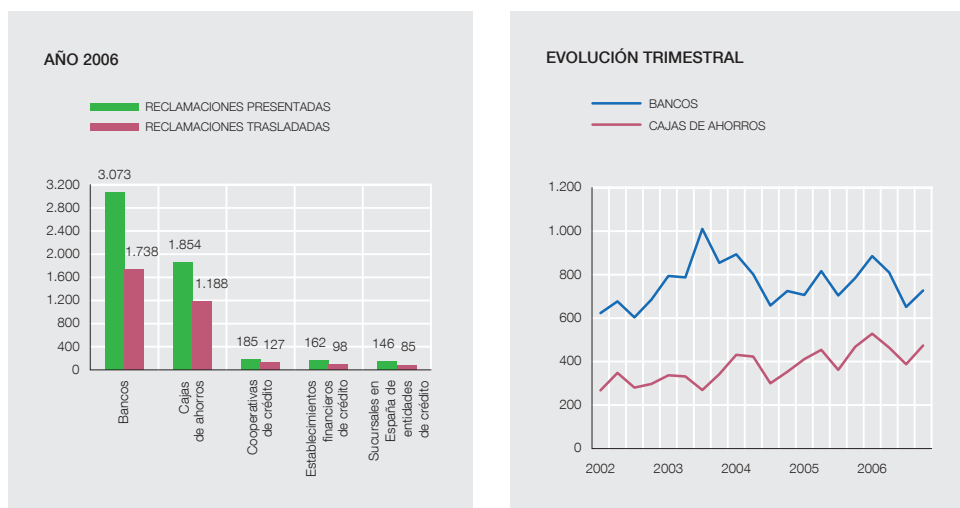
a. Datos provisionales a 18.5.2007.

b. Número de entidades afectadas por las reclamaciones presentadas por cada mil millones de euros de volumen medio de negocio crediticio (se toma como aproximación del volumen medio de negocio, 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).

NS: No significativo.

NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS

GRÁFICO 2.2



FUENTE: Banco de España.

través de ayuntamientos, principalmente oficinas municipales de información al consumidor.

Como hecho más significativo hay que remarcar el descenso en la ratio de reclamaciones a nivel nacional, que ha pasado de 5,2 a 4,5 reclamaciones presentadas por cada mil millones de euros. Se consolida la tendencia descendente de los últimos años, indicativa del mayor grado de satisfacción del usuario de productos financieros.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA, POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS

CUADRO 2.3

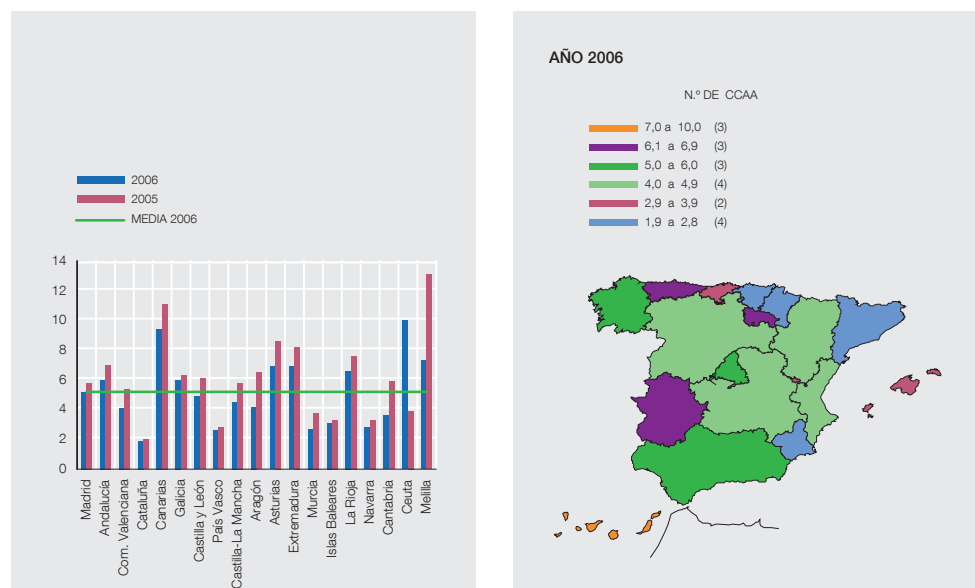
	AÑO 2006				AÑO 2005			
	NÚMERO	%	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC./MIL MILLONES DE EUROS	NÚMERO	%	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS (MILLONES DE EUROS) (a)	RECLAMAC./MIL MILLONES DE EUROS
Madrid	1.675	30,6	322.756	5,2	1.478	28,2	253.376	5,8
Andalucía	913	16,7	151.997	6,0	877	16,7	125.631	7,0
Comunidad Valenciana	498	9,1	121.471	4,1	522	10,0	96.275	5,4
Cataluña	427	7,8	223.351	1,9	372	7,1	185.471	2,0
Canarias	339	6,2	36.093	9,4	331	6,3	29.868	11,1
Galicia	287	5,2	48.183	6,0	256	4,9	40.523	6,3
Castilla y León	278	5,1	56.836	4,9	293	5,6	48.414	6,1
País Vasco	169	3,1	65.022	2,6	157	3,0	55.853	2,8
Castilla-La Mancha	164	3,0	36.392	4,5	179	3,4	30.972	5,8
Aragón	141	2,6	33.592	4,2	179	3,4	27.499	6,5
Asturias	140	2,6	20.342	6,9	149	2,8	17.226	8,6
Extremadura	113	2,1	16.452	6,9	115	2,2	14.022	8,2
Murcia	85	1,6	31.210	2,7	93	1,8	24.742	3,8
Islas Baleares	82	1,5	26.525	3,1	74	1,4	22.125	3,3
La Rioja	55	1,0	8.344	6,6	52	1,0	6.822	7,6
Navarra	47	0,9	16.919	2,8	47	0,9	14.170	3,3
Cantabria	45	0,8	11.443	3,9	57	1,1	9.681	5,9
Ceuta	9	0,2	899	10,0	3	0,1	762	3,9
Melilla	6	0,1	827	7,3	9	0,2	685	13,1
<b>Total</b>	<b>5.473</b>	<b>100,0</b>	<b>1.228.654</b>	<b>4,5</b>	<b>5.243</b>	<b>100,0</b>	<b>1.004.117</b>	<b>5,2</b>

FUENTE: Banco de España.

a. Se toma como aproximación del volumen medio de negocio crediticio 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.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA, POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS

GRÁFICO 2.3



FUENTE: Banco de España.

En términos absolutos, casi la mitad de las reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones proviene de incidencias acaecidas dentro de las comunidades autónomas de Madrid y Andalucía. Sin embargo, la actividad financiera desarrollada en estas dos comunidades, medida en términos de la media de créditos más depósitos, solo supone el 38,7% del total nacional.

Como viene siendo habitual en años anteriores, Cataluña (con un 18,2% de aportación a la media de actividad financiera nacional y un 7,8% al total de reclamaciones presentadas ante el Servicio de Reclamaciones) presenta la menor ratio por cada mil millones de euros (1,9).

La comunidad autónoma donde se producen más reclamaciones en términos absolutos continúa siendo Madrid, si bien muestra un descenso en términos relativos, al haber pasado de 5,8 a 5,2 reclamaciones por cada mil millones de euros. Este descenso es debido a que esta comunidad ha experimentado un importante incremento de actividad, no seguido de un aumento proporcional en el número de reclamaciones presentadas.

Los descensos más significativos se han producido en Melilla, Cantabria y Aragón. Por el contrario, en Ceuta se observa un aumento en la ratio de reclamaciones por volumen de actividad.

El cuadro 2.4 y el gráfico 2.4 muestran el número de reclamaciones que se han presentado en cada comunidad autónoma por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años.

Madrid es la comunidad que presenta la ratio de reclamaciones presentadas por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años más elevada (con un incremento de 4,3 reclamaciones presentadas en relación con el ejercicio anterior). En términos medios, el número de reclamaciones presentadas en Madrid es 2,3 veces el promedio nacional. Este resultado debe ponderarse con el hecho, ya expuesto en el punto anterior, de que Madrid es la comunidad que ha experimentado un mayor crecimiento en el volumen de actividad financiera, con un crecimiento de la media de créditos más depósitos del 27%.

Andalucía, Canarias y Galicia han experimentado también un aumento de 0,6, 0,6 y 1,3 reclamaciones presentadas por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años, respectivamente, situándose todas ellas por encima de la media nacional. La comunidad que presenta una mayor mejora es Cantabria, con un descenso de 2,6 reclamaciones presentadas por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años.

El cuadro 2.5 y el gráfico 2.5 muestran las reclamaciones presentadas en cada comunidad autónoma contra bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, poniéndolas en relación con el número de oficinas que cada tipo de entidad tiene abiertas al público en cada comunidad autónoma.

Con esta comparación se pretende estimar el grado de satisfacción del cliente de banca presencial, medido por el número de quejas y reclamaciones recibidas por cada oficina abierta al público en la comunidad autónoma de que se trate.

En términos de crecimiento interanual, se observa un aumento del peso específico de las reclamaciones presentadas contra cajas de ahorros (con un incremento del 1,5% respecto al ejercicio anterior), frente al sector de bancos (con un descenso del 1,3%). No obstante, el porcentaje de reclamaciones presentadas contra bancos supera ampliamente al presentado contra cajas de ahorros y cooperativas de crédito, salvo en Cantabria (donde es inferior) y en Aragón (donde es igual).

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

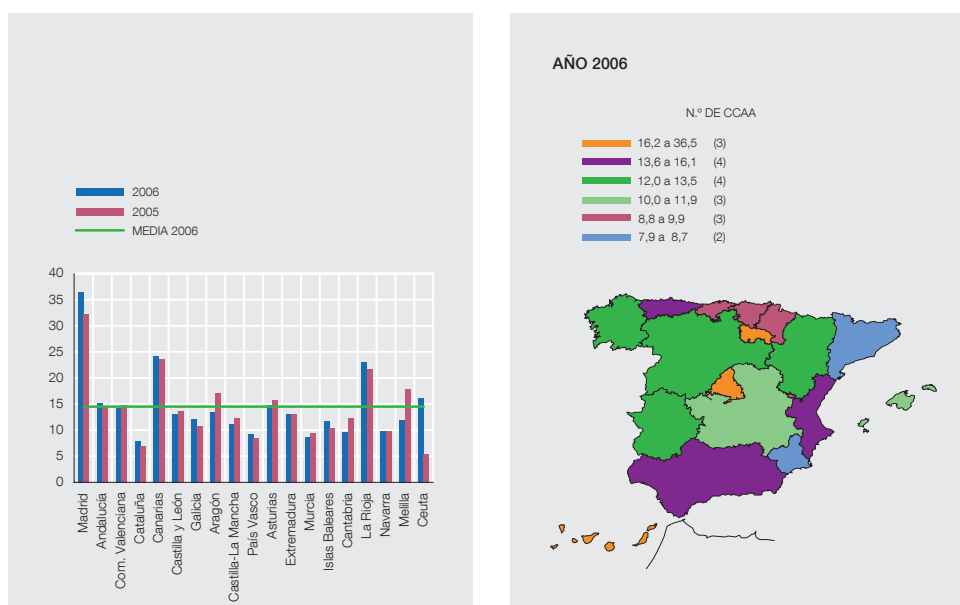
CUADRO 2.4

	AÑO 2006		AÑO 2005		HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	AÑO 2006	AÑO 2005
	NÚMERO	%	NÚMERO	%		RECLAMACIONES/100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS	RECLAMACIONES/100.000 HABITANTES MAYORES DE 16 AÑOS
Madrid	1.675	30,6	1.478	28,2	4.591.701	36,5	32,2
Andalucía	913	16,7	877	16,7	5.987.365	15,2	14,6
Comunidad Valenciana	498	9,1	522	10,0	3.506.173	14,2	14,9
Cataluña	427	7,8	372	7,1	5.408.264	7,9	6,9
Canarias	339	6,2	331	6,3	1.394.214	24,3	23,7
Castilla y León	278	5,1	293	5,6	2.137.968	13,0	13,7
Galicia	287	5,2	256	4,9	2.349.037	12,2	10,9
Aragón	141	2,6	179	3,4	1.040.912	13,5	17,2
Castilla-La Mancha	164	3,0	179	3,4	1.458.710	11,2	12,3
País Vasco	169	3,1	157	3,0	1.816.714	9,3	8,6
Asturias	140	2,6	149	2,8	944.201	14,8	15,8
Extremadura	113	2,1	115	2,2	871.969	13,0	13,2
Murcia	85	1,6	93	1,8	975.391	8,7	9,5
Islas Baleares	82	1,5	74	1,4	701.825	11,7	10,5
Cantabria	45	0,8	57	1,1	464.394	9,7	12,3
La Rioja	55	1,0	52	1,0	238.112	23,1	21,8
Navarra	47	0,9	47	0,9	474.338	9,9	9,9
Melilla	6	0,1	9	0,2	50.554	11,9	17,8
Ceuta	9	0,2	3	0,1	55.781	16,1	5,4
<b>Total</b>	<b>5.473</b>	<b>100,0</b>	<b>5.243</b>	<b>100,0</b>	<b>34.467.623</b>	<b>15,9</b>	<b>15,2</b>

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (Censos de Población y Viviendas, 2001) y Banco de España.

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

GRÁFICO 2.4



FUENTE: Banco de España.

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

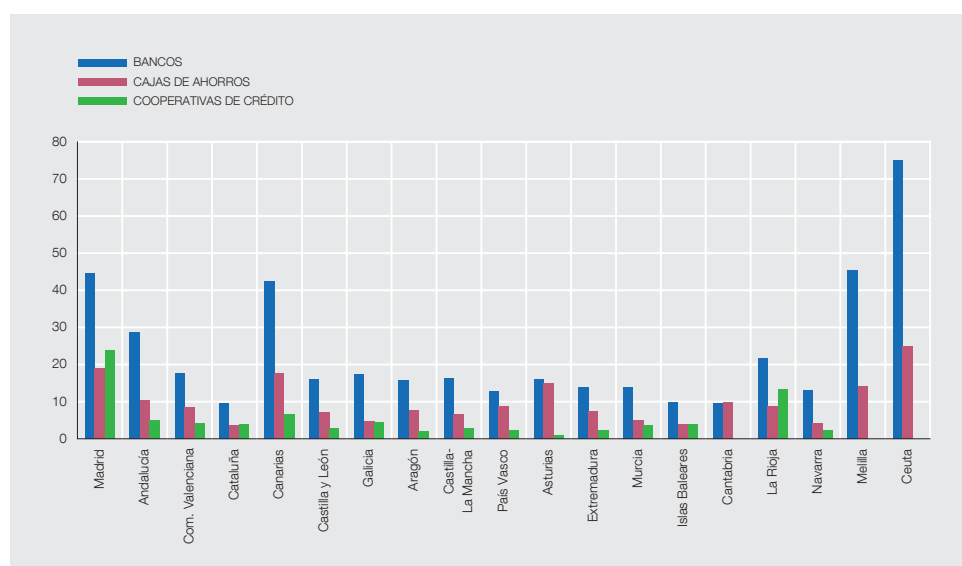
CUADRO 2.5

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	990	58,0	44	510	29,9	19	21	1,2	24	187	10,9	1.708	30,6
Andalucía	485	52,3	29	335	36,1	10	52	5,6	5	56	6,0	928	16,6
Comunidad Valenciana	269	52,1	18	171	33,1	9	33	6,4	4	43	8,3	516	9,3
Cataluña	210	48,3	10	191	43,9	4	5	1,1	4	29	6,7	435	7,8
Canarias	215	62,7	42	95	27,7	18	8	2,3	7	25	7,3	343	6,2
Castilla y León	153	53,9	16	108	38,0	7	12	4,2	3	11	3,9	284	5,1
Galicia	214	73,8	17	51	17,6	5	2	0,7	5	23	7,9	290	5,2
Aragón	63	43,4	16	63	43,4	8	9	6,2	2	10	6,9	145	2,6
Castilla-La Mancha	72	43,6	16	62	37,6	7	12	7,3	3	19	11,5	165	3,0
País Vasco	92	54,1	13	60	35,3	9	7	4,1	2	11	6,5	170	3,0
Asturias	72	50,7	16	48	33,8	15	1	0,7	1	21	14,8	142	2,5
Extremadura	57	49,6	14	45	39,1	7	3	2,6	2	10	8,7	115	2,1
Murcia	44	51,8	14	29	34,1	5	9	10,6	4	3	3,5	85	1,5
Islas Baleares	51	62,2	10	23	28,0	4	1	1,2	4	7	8,5	82	1,5
Cantabria	21	42,9	10	23	46,9	10	0	0,0	0	5	10,2	49	0,9
La Rioja	25	45,5	22	24	43,6	9	6	10,9	13	0	0,0	55	1,0
Navarra	29	61,7	13	12	25,5	4	4	8,5	2	2	4,3	47	0,8
Melilla	5	83,3	45	1	16,7	14	0	0,0	0	0	0,0	6	0,1
Ceuta	6	66,7	75	3	33,3	25	0	0,0	0	0	0,0	9	0,2
<b>Total</b>	<b>3.073</b>	<b>55,1</b>	<b>22</b>	<b>1.854</b>	<b>33,3</b>	<b>9</b>	<b>185</b>	<b>3,3</b>	<b>4</b>	<b>462</b>	<b>8,3</b>	<b>5.574</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA,  
POR CADA 100 OFICINAS ABIERTAS DE CADA TIPO DE ENTIDAD

GRÁFICO 2.5



FUENTE: Banco de España.

La aportación del sector de cooperativas de crédito es residual en comparación con los otros dos sectores, si bien hay que destacar una disminución en el peso específico de las reclamaciones que se presentan contra las mismas.

Las oficinas abiertas por las cajas de ahorros en todo el territorio nacional supera en 7.337 al número de oficinas de los bancos. Las comunidades en las que tienen una mayor presencia las cajas de ahorros son Andalucía y Cataluña. La ratio a nivel nacional de reclamaciones presentadas por cada 100 oficinas abiertas de bancos es de 22, y la de cajas de ahorros y cooperativas de crédito, de 9 y 4, respectivamente, es decir, por cada reclamación contra una oficina de una caja de ahorros, se presentan 2,4 contra una oficina de un banco.

Estos datos indican que, en términos generales, el cliente de cajas de ahorros reclama menos que el de bancos. La tradicional política de las cajas de ahorros de mayor acercamiento al público (el número de oficinas que tienen abiertas en todo el territorio nacional es de 21.503, frente a las 14.166 de los bancos) podría explicar esta circunstancia.

En el recuadro 2.1 se detalla para cada comunidad autónoma la ratio de reclamación por cada 100 oficinas de las entidades reclamadas. No se han considerado representativas a efectos de comparación aquellas entidades que no cuentan con presencia de oficina en la comunidad autónoma de que se trate por ser su actividad principal la comercialización de tarjetas o de otros productos financieros (principalmente, a través de los servicios de banca telefónica y electrónica). En los cuadros que acompañan a los gráficos se ha incluido el número de reclamaciones que han presentado las entidades no recogidas en el gráfico (siempre que las reclamaciones presentadas contra esa entidad, en la comunidad autónoma de que se trate, hayan sido iguales o superiores a cinco).

## **2.2 Entidades a las que se ha dado traslado de reclamaciones y quejas en solicitud de alegaciones**

Una vez se procede a la apertura de un expediente por cada una de las quejas o reclamaciones, en el plazo de 10 días hábiles se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las mismas y de los documentos aportados por el reclamante, para que en el plazo de 15 días hábiles presente las alegaciones y documentación que tenga por conveniente (sin perjuicio de que se pueda recabar directamente de las entidades reclamadas la información precisa para un adecuado conocimiento de la queja o reclamación presentada). Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en el plazo de 15 días.

Los cuadros 2.6 a 2.12 detallan todas las entidades a las que se ha dado traslado (en solicitud de alegaciones) de reclamaciones durante el año 2006 (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones tuvieron entrada en el Servicio de Reclamaciones).

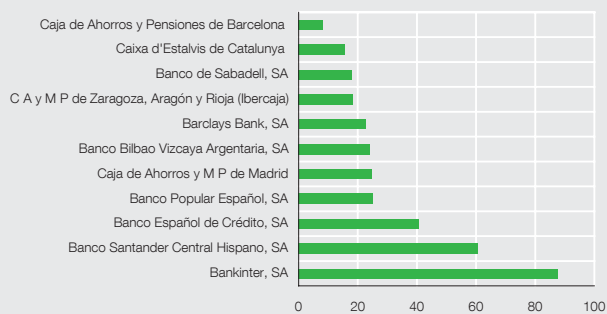
En 2006 se ha dado traslado de reclamaciones en solicitud de alegaciones a 3.253 entidades. El 53,4% ha tenido como destinatarios a los bancos, el 36,5% a las cajas de ahorros, el 3,9% a las cooperativas de crédito, el 3% a establecimientos financieros de crédito, el 2,6% a sucursales en España de entidades de crédito extranjeras y el 0,5% al resto de entidades.

La última columna de los cuadros 2.7 a 2.12 hace referencia al porcentaje que las reclamaciones que se tramitan en el Servicio de Reclamaciones representan sobre el total de las tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente de las distintas entidades (con excepción de aquellas que no han facilitado dichos datos a este Servicio de Reclamaciones a la fecha de elaboración de este informe). Los datos relativos a las reclamaciones tramitadas por los servicios de atención al cliente y defensores del cliente han sido aportados por las propias entidades.

DESGLOSE POR COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RATIO DE RECLAMACIONES PRESENTADAS  
POR CADA 100 OFICINAS

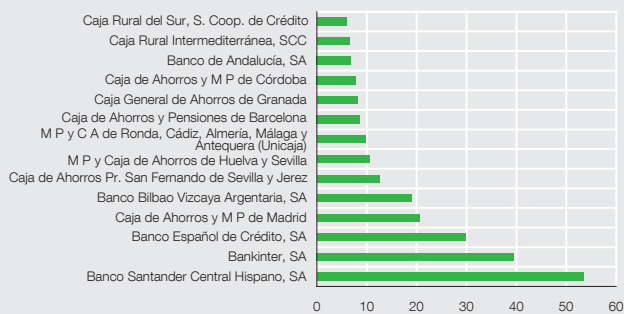
RECUADRO 2.1

MADRID



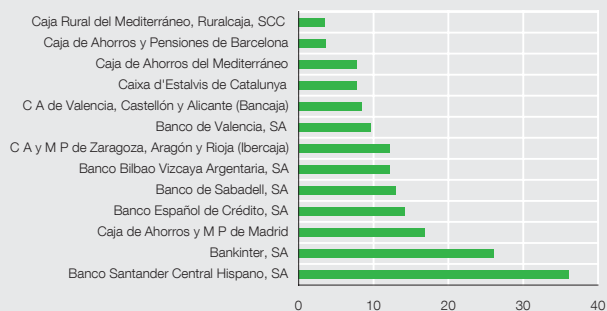
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Clitibank España, SA	49
Open Bank Santander Consumer, SA	48
ING Direct NV, Sucursal en España	23
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	22
-	-
-	-
-	-

ANDALUCÍA



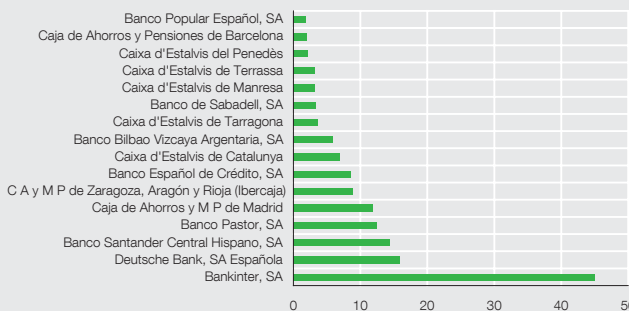
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Clitibank España, SA	19
Barclays Bank, SA	13
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	10
Banco Cetelem, SA	8
Santander Consumer Finance, SA	8
MBNA Europe Bank Limited, SE	6
ING Direct NV, Sucursal en España	5

COMUNIDAD VALENCIANA



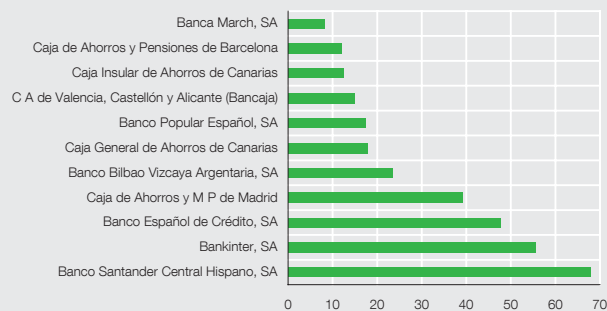
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	12
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	8
Barclays Bank, SA	6
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	8
Banco Cetelem, SA	5

CATALUÑA



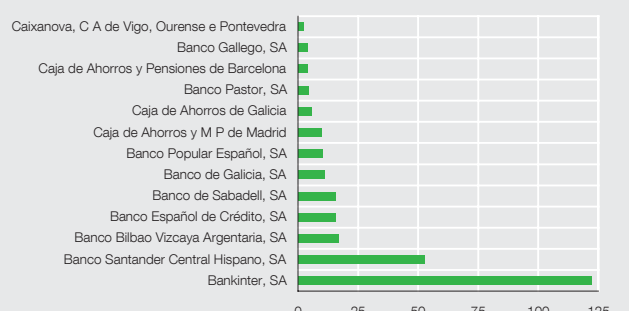
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	8
Open Bank Santander Consumer, SA	6
Barclays Bank, SA	5
-	-
-	-

CANARIAS



ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	6
-	-
-	-

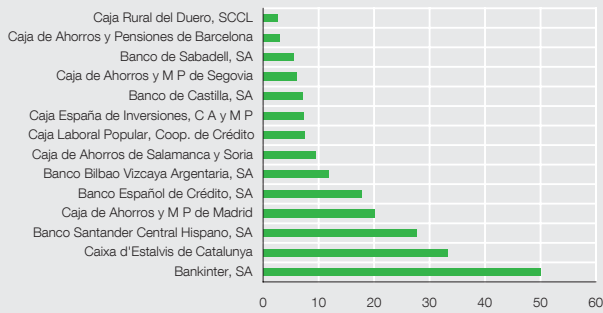
GALICIA



ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	8
Banco Cetelem, SA	6
Barclays Bank, SA	5

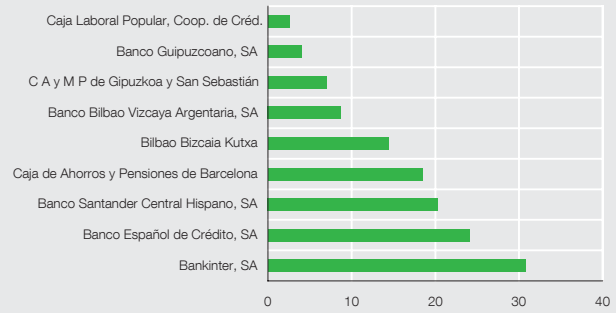
POR CADA 100 OFICINAS (cont.)

CASTILLA Y LEÓN



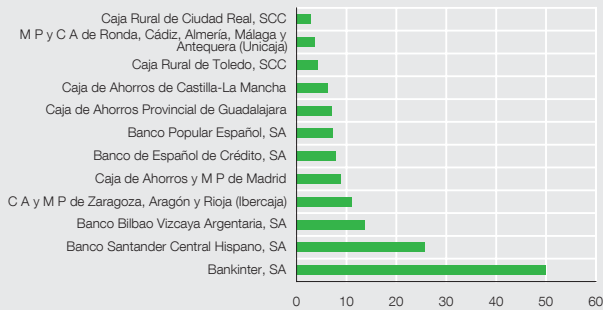
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Citibank España, SA	10

PAÍS VASCO



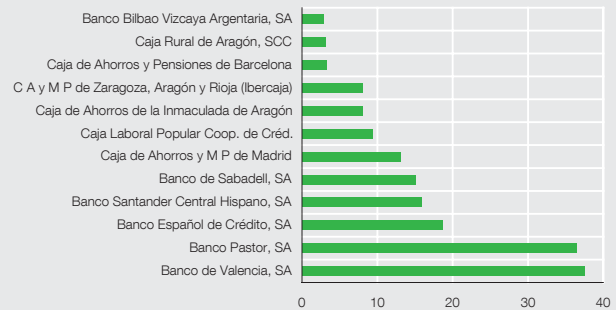
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Barclays Bank, SA	6

CASTILLA-LA MANCHA



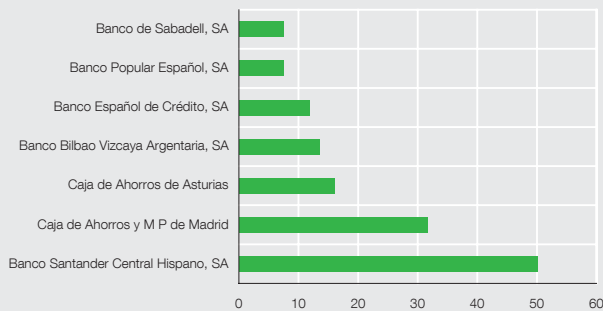
ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
-	-

ARAGÓN

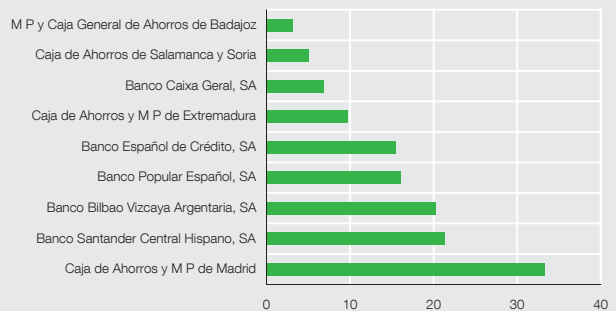


ENTIDADES NO INCLUIDAS	N.º RECLAMACIONES
Barclays Bank, SA	9

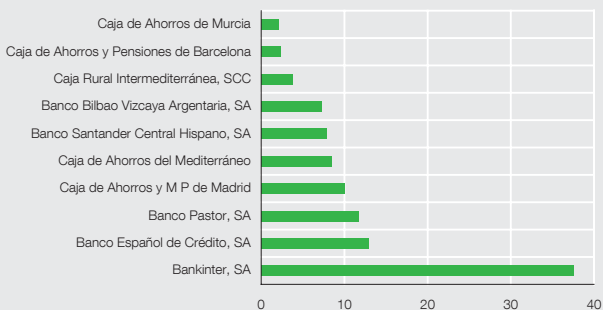
ASTURIAS



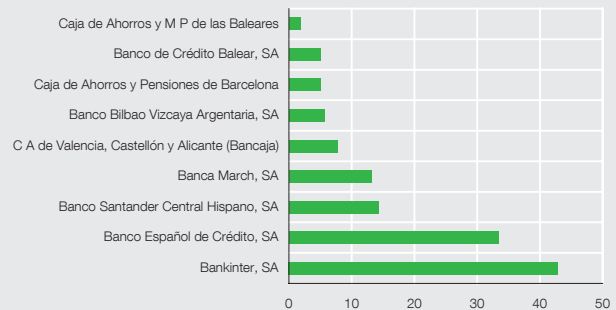
EXTREMADURA



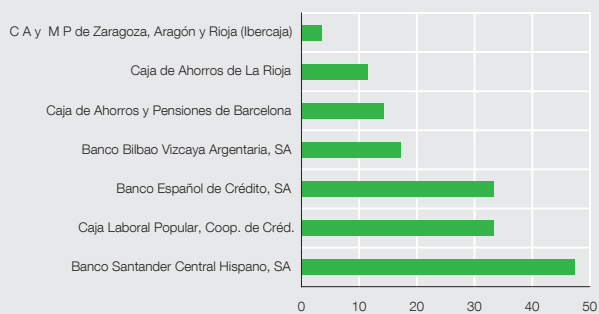
MURCIA



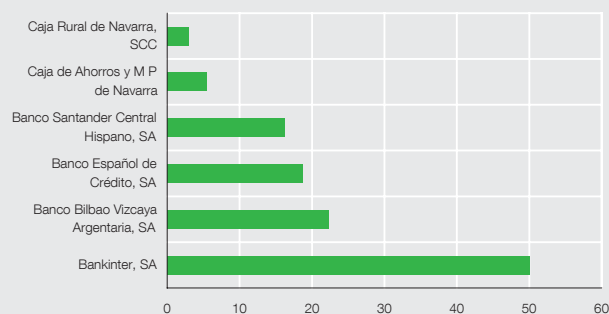
ISLAS BALEARES



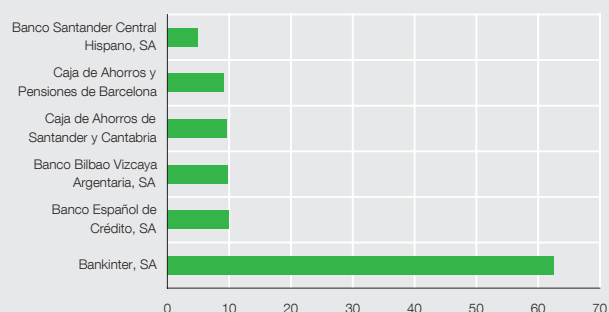
LA RIOJA



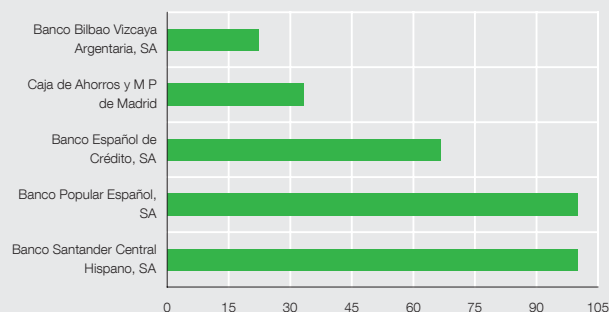
NAVARRA



CANTABRIA



CEUTA Y MELILLA



FUENTE: Banco de España.

Del análisis de los cuadros anteriores se extraen las siguientes conclusiones principales:

- Ligeró descenso del número total de reclamaciones trasladadas durante el ejercicio 2006 a bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito.
- Incremento notable en las reclamaciones trasladadas a establecimientos financieros de crédito (30,7%), absorbido principalmente por Servicios Financieros Carrefour, EFC.
- Incremento importante de las reclamaciones trasladadas a sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (28,8%), siendo la principal entidad reclamada MBNA Europe Bank Limited, SE.

A continuación, en los gráficos 2.6 a 2.11 se muestra una clasificación de las entidades en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las mismas», es decir:

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Reclamaciones trasladadas}}{\text{Volumen medio de negocio}}$$

Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, durante el año 2006, a cada entidad para que presente alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el

Resumen para todas las entidades

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	2006		2005		VARIACIÓN %
	N.º	%	N.º	%	
Bancos	1.738	53,4	1.929	56,0	-9,9
Cajas de ahorros	1.188	36,5	1.212	35,2	-2,0
Cooperativas de crédito	127	3,9	146	4,2	-13,0
Establecimientos financieros de crédito	98	3,0	75	2,2	30,7
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	85	2,6	66	1,9	28,8
Resto de entidades	17	0,5	19	0,6	-10,5
<b>Total</b>	<b>3.253</b>	<b>100,0</b>	<b>3.447</b>	<b>100,0</b>	<b>-5,6</b>

FUENTE: Banco de España.

Servicio de Reclamaciones) y como denominador su volumen medio de negocio (calculado como la semisuma de inversión crediticia y acreedores a 31 de diciembre de 2006).

Los gráficos se muestran desglosando el sector de bancos (en bancos de tamaño grande, bancos de tamaño mediano y bancos que operan por Internet) y el sector de cajas de ahorros (en cajas de tamaño grande y cajas de tamaño pequeño).

En el grupo de bancos se puede observar una disminución generalizada de la ratio de reclamaciones analizada.

Dentro de los bancos grandes, las entidades con una mayor ratio, al igual que en el ejercicio anterior, son Santander Consumer Finance, SA, y Banco Santander Central Hispano, SA, seguidos a poca distancia de Banco Español de Crédito, SA, y Bankinter, SA. Como ya viene siendo tradicional, los bancos que presentan una mejor ratio son Banco de Sabadell, SA, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, y Banco Popular Español, SA. En el grupo de bancos de tamaño mediano la mayor ratio la presenta Citibank España, SA, con un sensible empeoramiento respecto al ejercicio anterior, seguido de Banco Cetelem, SA.

Los bancos que operan principalmente por Internet presentan, en términos generales, una elevada ratio de reclamaciones, siendo las entidades más reclamadas Uno-e Bank, SA, y Open Bank Santander Consumer, SA.

Del análisis de las entidades que componen el sector de cajas de ahorros (gráfico 2.7) se extraen dos conclusiones:

- La primera es que, en el grupo de cajas de ahorros grandes, se observa un descenso de la ratio de reclamaciones en términos generales (presentando únicamente un empeoramiento respecto al ejercicio anterior Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez, Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón y Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha). Las cajas de ahorros más reclamadas en términos de la ratio analizada son Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez, Caja General de Ahorros de Canarias y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria. Las menos reclamadas (igual que en el ejercicio precedente) son Caja de Ahorros del Mediterráneo y Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona. Es destacable la mejora experimentada por Caja General

## ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 2.7

## Bancos

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Banco Santander Central Hispano, SA	614	709	-13,4	5,4
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	236	324	-27,2	3,9
Banco Español de Crédito, SA	230	222	3,6	6,6
Bankinter, SA	118	123	-4,1	0,1
Citibank España, SA	85	45	88,9	5,3
Banco Popular Español, SA	59	65	-9,2	2,2
Barclays Bank, SA	58	45	28,9	3,6
Banco de Sabadell, SA	52	59	-11,9	2,0
Open Bank Santander Consumer, SA	38	49	-22,4	9,5
Banco Cetelem, SA	33	23	43,5	2,2
Deutsche Bank, SAE	29	43	-32,6	2,4
Banco Pastor, SA	26	36	-27,8	2,8
Banco de Valencia, SA	23	19	21,1	10,8
Uno-e Bank, SA	22	20	10,0	6,7
Banco Guipuzcoano, SA	18	23	-21,7	3,4
Banco de Andalucía, SA	16	12	33,3	3,8
Santander Consumer Finance, SA	11	15	-26,7	2,2
Banca March, SA	9	12	-25,0	4,7
Banco Halifax Hispania, SA	8	12	-0,3	4,6
Banco Popular-e, SA	7	4	75,0	2,3
Banco Caixa Geral, SA	6	15	-60,0	3,6
Banco Gallego, SA	6	11	-0,5	5,4
Banco de Galicia, SA	5	9	-44,4	2,2
Banco de Castilla, SA	5	8	-37,5	1,9
Banco Inversis Net, SA	4	2	100,0	1,3
Finanzia Banco de Crédito, SA	3	2	50,0	10,7
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	3	2	0,5	5,5
Banco Urquijo, SA	2	3	-33,3	4,2
Banco de Crédito Balear, SA	2	2	0,0	2,9
Banco Espirito Santo, SA	2	0	-	5,0
Banco de Madrid, SA	2	0	-	50,0
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	1	3	-66,7	3,1
General Electric Capital Bank, SA	1	2	-50,0	2,1
Banca Pueyo, SA	1	1	0,0	8,3
Banesto Banco de Emisiones, SA	1	0	-	ND
Bancofar, SA	1	0	-	4,2
Banco Árabe Español, SA	1	0	-	ND
Banco de Vasconia, SA	0	2	-	ND
Banco Finantía Sofinloc, SA	0	2	-	ND
Deutsche Bank Credit, SA	0	1	-	ND
Banco Inversión, SA	0	1	-	ND
Banco Banif, SA	0	1	-	ND
Banco Etcheverría, SA	0	1	-	ND
Banco Popular Hipotecario, SA	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>1.738</b>	<b>1.929</b>	<b>-9,9</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

## ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 2.8

## Cajas de ahorros

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Caja de Ahorros y M P de Madrid	215	178	20,8	0,6
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	145	139	4,3	1,5
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	68	88	-22,7	7,4
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	60	63	-4,8	2,3
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	59	72	-18,1	3,4
Caixa d'Estalvis de Catalunya	57	67	-14,9	5,9
Caja de Ahorros del Mediterráneo	46	50	-8,0	1,2
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	43	31	38,7	5,6
Bilbao Bizkaia Kutxa	42	34	23,5	2,0
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	39	25	56,0	2,5
Caja España de Inversiones, C A y M P	39	44	-11,4	1,9
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	35	39	-10,3	3,1
Caja de Ahorros de Galicia	32	44	-27,3	1,3
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	31	18	72,2	4,7
Caja General de Ahorros de Canarias	31	34	-8,8	3,7
Caja de Ahorros de Asturias	25	27	-7,4	2,2
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	23	36	-36,1	2,3
Caja General de Ahorros de Granada	20	33	-39,4	2,1
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	16	9	77,8	3,4
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	16	14	14,3	1,7
Caja de Ahorros y M P de Navarra	15	17	-11,8	2,4
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	14	6	133,3	2,0
Caja Insular de Ahorros de Canarias	13	20	-35,0	1,3
Caja de Ahorros de La Rioja	11	4	175,0	9,2
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	10	17	-41,2	1,4
Caja Ahorros y M P Gipuzkoa y San Sebastián	9	11	-18,2	0,7
Caixa d'Estalvis del Penedès	9	8	12,5	0,9
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	7	10	-30,0	3,8
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	7	6	16,7	13,5
Caja de Ahorros y M P de Segovia	6	8	-25,0	1,5
Caixa d'Estalvis de Tarragona	6	8	-25,0	0,9
Caixa d'Estalvis de Manresa	6	3	100,0	2,9
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	5	8	-0,4	0,7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	5	5	0,0	16,3
Caja de Ahorros de Murcia	4	12	-66,7	0,6
Caixa d'Estalvis de Terrassa	4	1	300,0	0,8
Caixa d'Estalvis de Sabadell	3	2	50,0	0,6
Caixa d'Estalvis de Girona	3	3	0,0	1,9
Caixa d'Estalvis Laietana	3	3	0,0	5,0
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	2	2	0,0	ND
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	1	4	-75,0	5,0
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	1	1	0,0	3,6
C A y M P Círculo Católico de Obreros de Burgos	1	2	-50,0	0,2
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	1	6	-83,3	0,2
<b>Total</b>	<b>1.188</b>	<b>1.212</b>	<b>-2,0</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

## ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES

CUADRO 2.9

Cooperativas de crédito

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Caja Rural Intermediterránea, SCC	26	40	-35,0	7,1
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	18	18	0,0	1,7
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	14	4	250,0	2,6
Caja Rural de Toledo, SCC	11	2	450,0	13,9
Caja Rural del Sur, SCC	9	14	-35,7	5,4
Caja Rural de Navarra, SCC	5	5	0,0	1,8
Caja Rural de Granada, SCC	5	4	25,0	14,4
Caja Rural del Duero, SCCL	3	5	-0,4	20,0
Caja Rural de Extremadura, SCC	3	2	50,0	15,0
Caja Rural de Canarias, SCC	3	2	0,5	37,5
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	3	2	0,5	20,5
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	3	1	200,0	37,5
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	5	-0,6	25,0
Caja Rural de Córdoba, SCC	2	2	0,0	20,0
Caja Rural de Aragón, SCC	2	2	0,0	7,7
Caja Rural de Albacete, SCC	2	2	0,0	33,3
Caja Rural de Zamora, SCC	2	2	0,0	25,0
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	2	0	-	16,7
Caja Rural de Tenerife, SCC	1	7	-0,9	1,6
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	1	4	-0,8	1,4
Caja Rural de Jaén, SCC	1	3	-0,7	1,3
Caja Rural de Asturias, SCC	1	2	-0,5	12,5
Caja Campo, Caja Rural, SCC	1	2	-0,5	8,3
Caja Rural de Salamanca, SCC	1	1	0,0	8,3
Caja de Arquitectos, SCC	1	1	0,0	8,3
Caixa Rural Galega, SCC	1	0	-	25,0
Caja Rural Central, SCC	1	0	-	ND
Caja Caminos, SCC	1	0	-	ND
Caixa Rural Altea, SCC	1	0	-	ND
Caixa Rural Albalat dels Sorelles, CCV	1	0	-	ND
Caja Rural de Cuenca, SCC	0	2	-	ND
Caja Rural de Teruel, SCC	0	2	-	ND
Crèdit Valencià, Caja Rural, CCV	0	1	-	ND
Caja Rural San José de Almassora, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Soria, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Cheste, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Mota del Cuervo, SCLCA	0	1	-	ND
Caja Rural Central, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Algamesí, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural de Burgos, SCC	0	1	-	ND
Caja Rural San Jaime de Alquerías del Niño Perdido, SCC	0	1	-	ND
Ipar Kutxa Rural, SCC	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>146</b>	<b>-13,0</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

**ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO 2.10

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	42	16	162,5	4,9
Citifin, EFC, SA	19	15	26,7	4,3
Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC, SA	9	9	0,0	19,3
Santander Consumer, EFC, SA	7	14	-50,0	4,3
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	4	0	-	20,0
Cofidis Hispania, EFC, SA	3	1	200,0	1,9
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	3	1	200,0	10,7
Volkswagen Finance, EFC, SA	2	0	-	16,7
Credifino, EFC, SA	1	4	-75,0	5,0
Accordfin España, EFC, SA	1	3	-66,7	1,9
Euro Crédito, EFC, SA	1	2	-50,0	ND
Santander de Leasing, EFC, SA	1	1	0,0	25,0
Accordia España, EFC, SA	1	1	0,0	ND
American Express, EFC, SA	1	1	0,0	ND
Finconsum, EFC, SA	1	0	-	ND
Madrid Leasing Corporación, EFC, SA	1	0	-	ND
Cooperación Hipotecaria Mutual, EFC, SA	1	0	-	ND
Hipotecaixa, EFC, SA	0	1	-	ND
Crediter, EFC, SA	0	1	-	ND
Finanmadrid, EFC, SA	0	1	-	ND
Santander Factoring y Confirming, EFC, SA	0	1	-	ND
Bansalease, EFC, SA	0	1	-	ND
Ahorrogestión Hipotecario, EFC, SA	0	1	-	ND
Bansander de Financiaciones, EFC, SA	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>75</b>	<b>30,7</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

**ENTIDADES A LAS QUE SE HA DADO TRASLADO DE RECLAMACIONES**

CUADRO 2.11

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
ING Direct NV, Sucursal en España	30	24	25,0	8,9
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	26	7	271,4	12,7
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	25	28	-10,7	9,8
Boursorama, Sucursal en España	1	2	-50,0	ND
FCE Bank Plc, Sucursal en España	1	0	-	1,9
BNP Paribas Lease Group, Sucursal en España	1	0	-	8,3
Triodos Bank, Sucursal en España	1	0	-	ND
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	0	3	-	ND
Cortal Consors, Sucursal en España	0	1	-	ND
Crédit Suisse, Sucursal en España	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>66</b>	<b>28,8</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

## Resto de entidades

ENTIDAD	2006	2005	% VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Matlock Bank, Ltd.	2	4	-50,0	ND
Tasaciones Madrid, SA	2	2	0,0	ND
Changepoint, SA	2	0	-	ND
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	2	0	-	5,3
Foreing Exchange Company de España, SA	1	2	-50,0	8,3
Latinoenvíos, SA	1	1	0,0	ND
Arco Valoraciones, SA	1	0	-	0,7
American Express Foreign Exchange, SA	1	0	-	ND
Universal de Envíos, SA	1	0	-	0,8
Sociedad de Tasación, SA	1	0	-	2,3
Servicios Vascos de Tasaciones, SA	1	0	-	ND
Omnex Group Money Transfers Spain, SA	1	0	-	ND
Ibertasa, SA	1	0	-	8,3
Tasaciones Inmobiliarias, SA (TINSA)	0	4	-	ND
Global Gestión de Tasaciones, SA	0	1	-	ND
Eurovaloraciones, SA	0	1	-	ND
Valtecnic, SA	0	1	-	ND
Valoraciones Mediterráneo, SA	0	1	-	ND
Sociedad Integral de Valoraciones Automatizadas, SA	0	1	-	ND
Valtassar Sociedad de Tasaciones, SA	0	1	-	ND
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>-10,5</b>	<b>ND</b>

FUENTE: Banco de España.

de Ahorros de Granada, Caja de Ahorros y M P de Córdoba y Caja de Ahorros de Galicia.

- La segunda es que, entre las cajas de ahorros pequeñas, las que muestran una peor ratio son Caja de Ahorros Provincial de Guadalajara, Caja de Ahorros de La Rioja y Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura; y las de mejor comportamiento son Caja de Ahorros de Vitoria y Álava y Caja de Ahorros y Monte de Piedad del Círculo Católico de Obreros de Burgos.

En el sector de cooperativas de crédito son destacables el empeoramiento de Caja Rural de Toledo y la mejora de Caja Rural Intermediterránea.

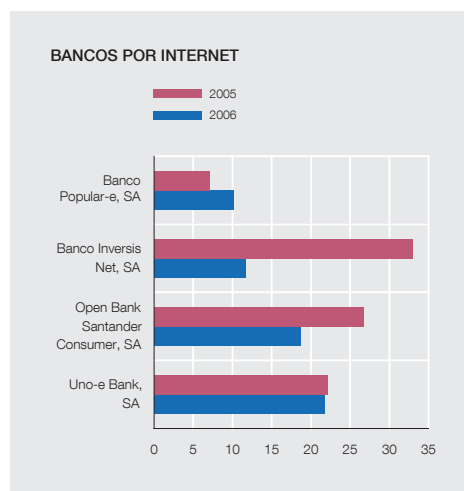
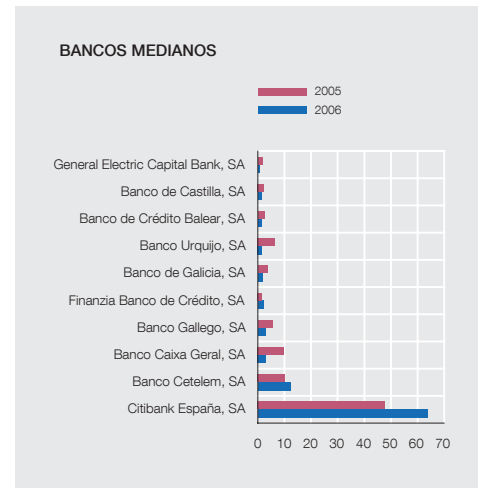
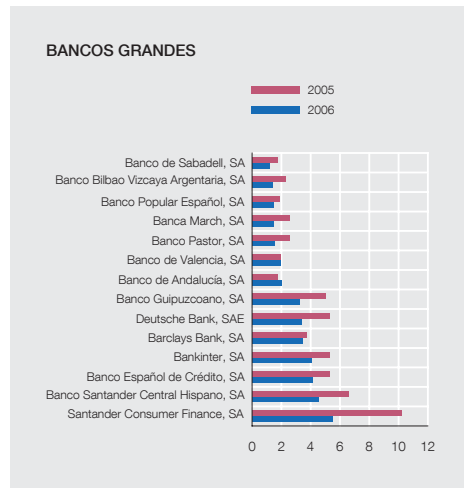
En los establecimientos financieros de crédito se ha producido un empeoramiento generalizado en términos de la ratio analizada. Como en ejercicios anteriores, el establecimiento financiero de crédito más reclamado es Servicios Financieros Carrefour.

En el sector de sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, la entidad más reclamada, en términos absolutos, es ING Direct NV, SE, si bien esta sucursal es la que presenta una menor ratio en relación con su volumen medio de negocio. La sucursal que muestra un mayor grado de empeoramiento respecto al ejercicio anterior es MBNA Europe Bank Limited, SE.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

GRÁFICO 2.6

Bancos grandes, bancos medianos y bancos por Internet



FUENTE: Banco de España.

Tanto en el caso de Barclays Bank Plc, SE, como en el de MBNA Europe Bank Limited, SE, la práctica totalidad de las reclamaciones se refiere a incidencias surgidas por el uso de tarjetas de crédito/débito.

Los gráficos 2.11 a 2.16 presentan las ratios de reclamaciones relativas a operaciones de activo, pasivo y tarjetas que han sido trasladadas en petición de alegaciones a bancos y cajas de ahorros.

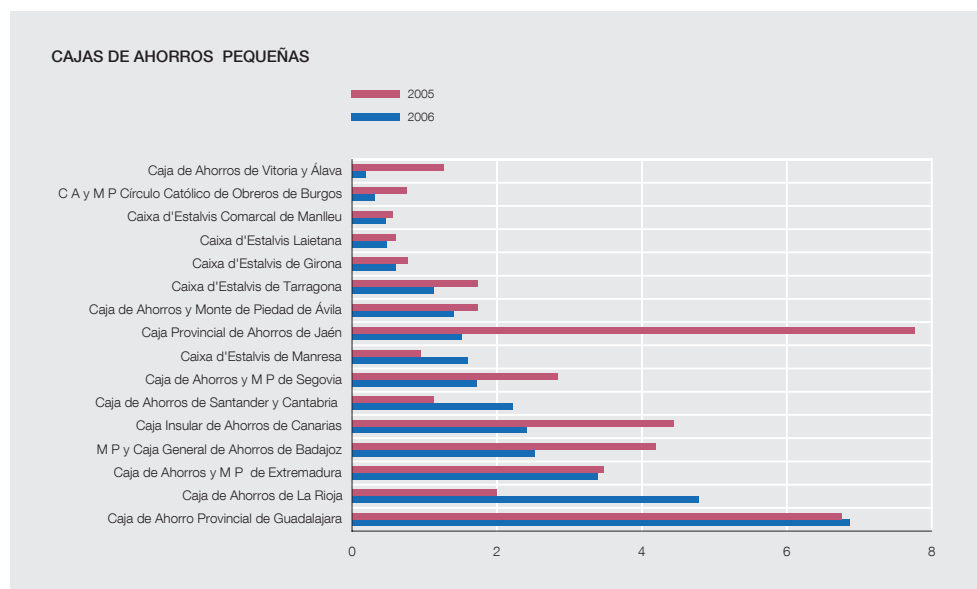
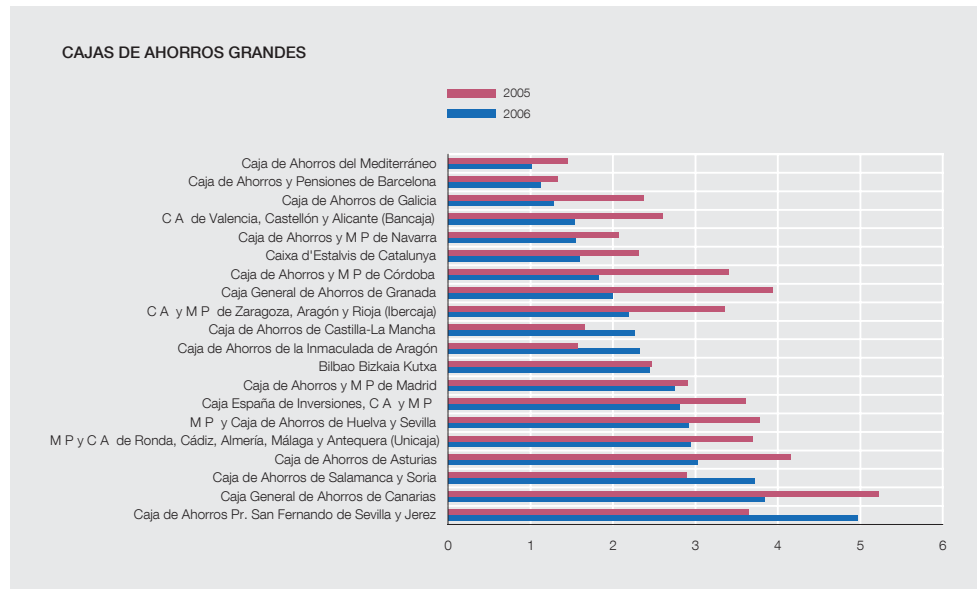
En las reclamaciones por operaciones *activas* la ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado a cada banco o caja de ahorros, durante el año 2006, para que presenten alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones relativas a operaciones activas fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones) y como denominador su inversión crediticia a 31 de diciembre de 2006.

Para las reclamaciones por operaciones *pasivas* la ratio toma como numerador el número de reclamaciones relativas a operaciones pasivas de las que se ha dado traslado a cada banco

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

GRÁFICO 2.7

Cajas de ahorros



FUENTE: Banco de España.

o caja de ahorros, durante el año 2006, y como denominador el importe de depósitos a 31 de diciembre de 2006.

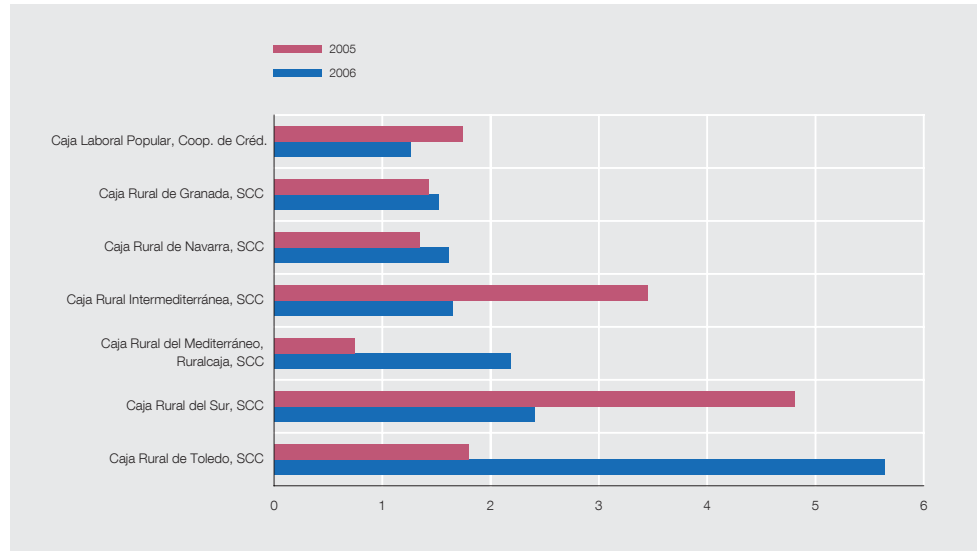
Finalmente, la ratio por operaciones efectuadas con tarjeta de *crédito/débito* tiene por numerador el número de reclamaciones relativas a operaciones efectuadas con tarjeta de las que se ha dado traslado a cada banco o caja de ahorros y como denominador el número de tarjetas de crédito/débito (expresado en 100.000 unidades) emitidas por cada entidad a 31 de diciembre de 2006.

En el caso de los bancos, Citibank España, SA, y Open Bank Santander Consumer, SA, están entre los tres bancos que presentan una peor ratio para los tres tipos de operaciones analizadas, con un empeoramiento en términos generales respecto al ejercicio anterior.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES  
DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

GRÁFICO 2.8

Cooperativas de crédito

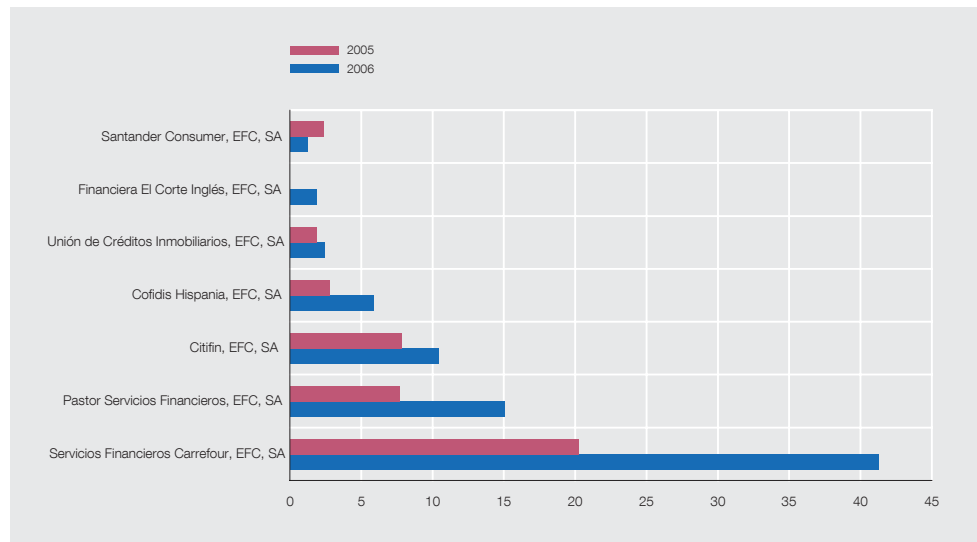


FUENTE: Banco de España.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES  
DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

GRÁFICO 2.9

Establecimientos financieros de crédito



FUENTE: Banco de España.

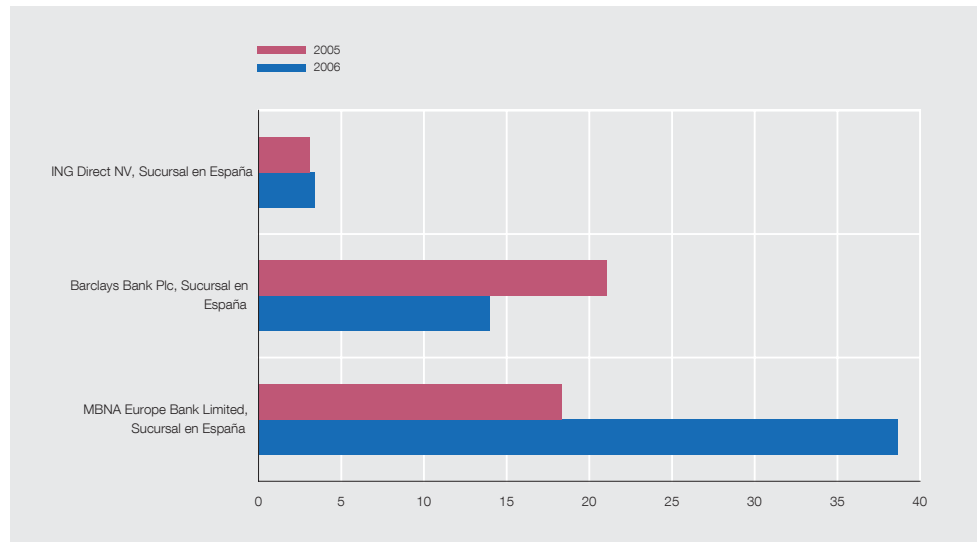
Por el contrario, Banco Popular Español, SA, Banco de Sabadell, SA, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, continúan figurando entre los bancos que presentan mejor comportamiento en estos tres grupos (véanse los gráficos 2.11 a 2.13).

En el caso de las cajas de ahorros se observa, en términos generales, un empeoramiento de la ratio dentro del grupo de operaciones con tarjetas de crédito/débito (gráfico 2.16), siendo las entidades más reclamadas Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez y Bilbao Bizcaia Kutxa, que han experimentado un notable empeoramiento en su ratio en el ejercicio analizado.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS POR MIL MILLONES DE EUROS DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

GRÁFICO 2.10

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

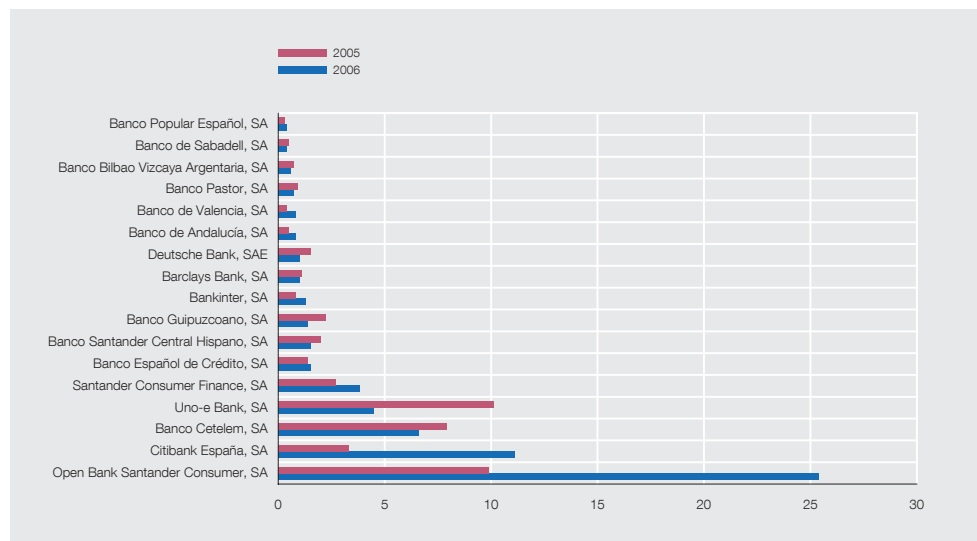


FUENTE: Banco de España.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE INVERSIÓN CREDITICIA**

GRÁFICO 2.11

Bancos



FUENTE: Banco de España.

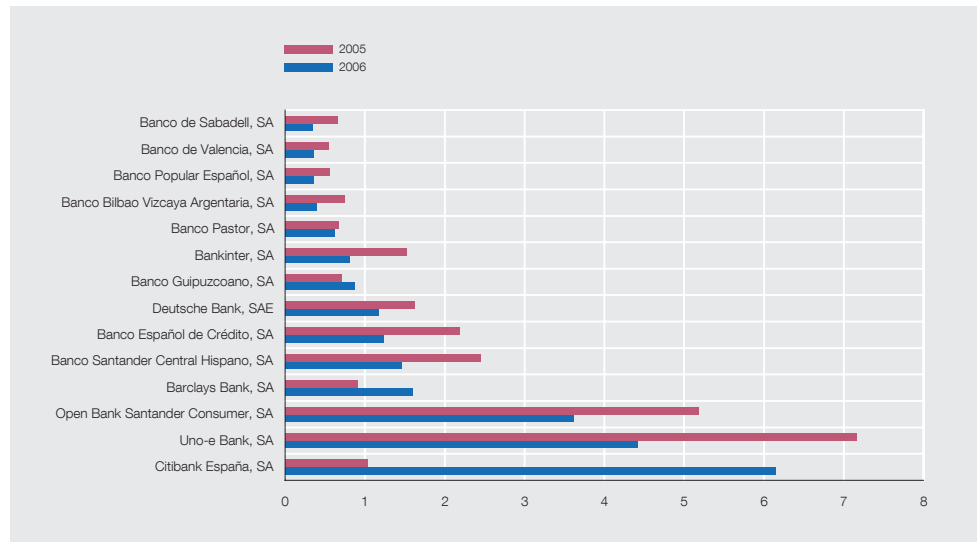
Dentro de las reclamaciones por operaciones de activo (gráfico 2.14) y de pasivo (gráfico 2.15), la tónica general es la mejora de la ratio en la práctica totalidad de las cajas. No obstante, destaca el significativo empeoramiento de Caja General de Ahorros de Canarias y Caja de Ahorros y M P de Extremadura, en cuanto a operaciones de activo, y de Caja de Ahorros Provincial de San Fernando Sevilla y Jerez, en cuanto a las de pasivo.

Las entidades que han mostrado un mejor comportamiento han sido Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y Caja de Ahorros del Mediterráneo.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES PASIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE DEPÓSITOS**

GRÁFICO 2.12

Bancos



FUENTE: Banco de España.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A TARJETAS POR CADA 100.000 TARJETAS EMITIDAS**

GRÁFICO 2.13

Bancos



FUENTE: Banco de España.

**2.3 Reclamaciones y quejas resueltas**

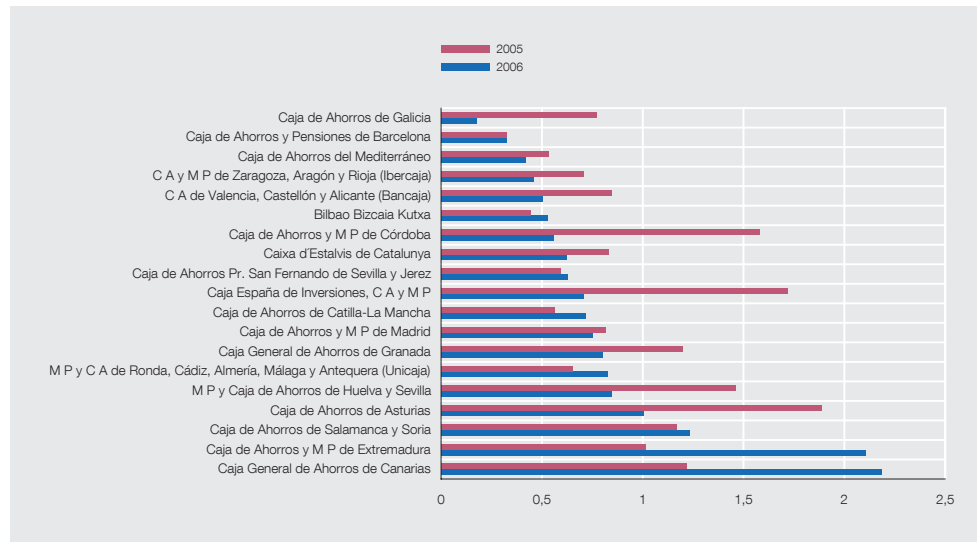
El expediente deberá concluir con un informe, que será motivado y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección, y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las quejas o reclamaciones.

En el informe final no existe obligación de aplicar criterios manifestados en informes evacuados con anterioridad en resolución de quejas o reclamaciones por motivos similares, si bien se deberá motivar el cambio de criterio. El informe final tendrá carácter informativo y no tendrá

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES  
ACTIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE INVERSIÓN CREDITICIA**

GRÁFICO 2.14

Cajas de ahorros

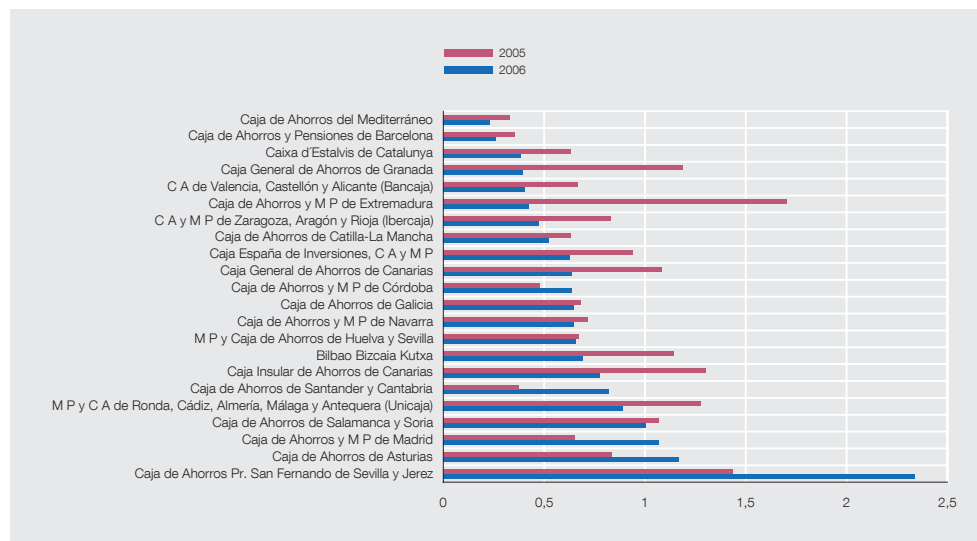


FUENTE: Banco de España.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A OPERACIONES  
PASIVAS POR CADA MIL MILLONES DE EUROS DE DEPÓSITOS**

GRÁFICO 2.15

Cajas de ahorros



FUENTE: Banco de España.

la consideración de acto administrativo, por lo que el interesado no podrá entablar recurso alguno contra él.

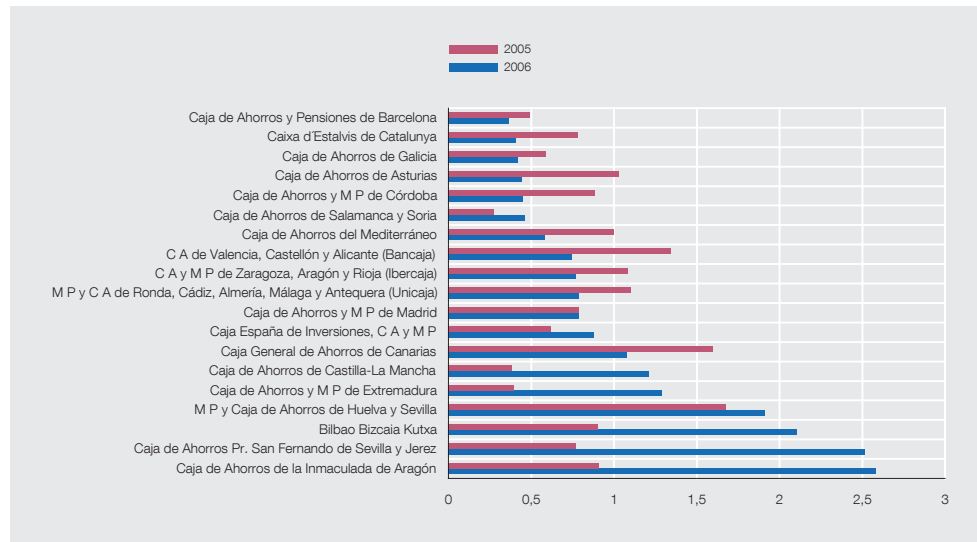
**2.3.1 RECLAMACIONES  
Y QUEJAS PRESENTADAS Y  
RESUELTAS**

El cuadro 2.13 muestra un resumen del número de reclamaciones o quejas presentadas por los reclamantes en cada uno de los meses del año 2006 y del número de reclamaciones resueltas por el Servicio de Reclamaciones en dicho año (con independencia de la fecha de presentación de las mismas), con sus respectivos porcentajes de crecimiento respecto al mismo mes del año anterior.

**RATIO DE RECLAMACIONES TRASLADADAS RELATIVAS A TARJETAS  
POR CADA 100.000 TARJETAS EMITIDAS**

GRÁFICO 2.16

Cajas de ahorros



FUENTE: Banco de España.

Del análisis de los datos expuestos en el cuadro 2.13 se obtienen las siguientes conclusiones:

- El número de reclamaciones resueltas ha experimentado un crecimiento del 0,7% durante el año, siendo la media mensual de informes de reclamación emitidos durante el año 2006 de 435 (en el ejercicio anterior la media de informes elaborados fue de 432).
- El plazo medio de recepción de los escritos de alegaciones emitidos por las entidades, en respuesta al requerimiento realizado por el Servicio de Reclamaciones, previo a la confección del informe, ha sido de 25 días.
- El plazo medio de resolución de un expediente de reclamación o queja, desde que este tiene entrada en el Servicio, ha sido de 139 días, frente a los 137 del año anterior.

**2.3.2 TIPO DE RESOLUCIÓN  
DE LAS RECLAMACIONES  
Y QUEJAS RESUELTAS**

El cuadro 2.14 y el gráfico 2.17 nos muestran la clasificación de las reclamaciones resueltas durante el ejercicio 2006 en función del motivo que ha dado lugar al archivo del expediente.

Como hemos indicado anteriormente, cada escrito de reclamación o queja recibido en el Servicio de Reclamaciones puede ir dirigido contra una o más entidades; y, en algunos casos, aunque el reclamante dirija su reclamación contra una única entidad, el Servicio puede considerar necesario, tras el análisis de su escrito, conocer las alegaciones de otra/s entidad/es respecto de los hechos reclamados, por encontrarse también implicada/s en la reclamación de que se trate.

Esto determina que *el número de entidades afectadas por las resoluciones emitidas por el Servicio de Reclamaciones sea habitualmente superior al número de dichas resoluciones*. Así, durante el año 2006 el Servicio de Reclamaciones resolvió 5.222 expedientes de reclamación o queja, dirigidos contra 5.296 entidades.

	RECLAMACIONES PRESENTADAS	% S/AÑO ANTERIOR	RECLAMACIONES RESUELTAS	% S/AÑO ANTERIOR
Enero	469	24,7	242	17,5
Febrero	503	19,8	513	128,0
Marzo	613	42,2	579	27,8
Abril	430	-11,2	316	-39,6
Mayo	466	-2,1	367	-15,6
Junio	541	19,4	510	14,9
Julio	397	-5,0	272	-21,4
Agosto	349	-3,9	338	-41,9
Septiembre	412	0,2	710	69,0
Octubre	441	-0,9	476	-6,7
Noviembre	473	-8,2	409	5,7
Diciembre	379	-16,0	490	-25,4
<b>Total</b>	<b>5.473</b>	<b>4,4</b>	<b>5.222</b>	<b>0,7</b>
<b>Media mensual de reclamaciones resueltas en 2005: 432</b>				
<b>Media mensual de reclamaciones resueltas en 2006: 435</b>				
Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2005: 137 días (107)				
Plazo medio de resolución de reclamaciones en 2006: 139 días (104)				

FUENTE: Banco de España.

a. En la Memoria del año pasado se indicaba que el plazo medio de resolución para el año 2005 era de 107 días naturales. Este plazo incluía la resolución de expedientes de reclamación, queja o consulta (a diferencia del plazo indicado en la presente Memoria, que únicamente hace referencia a reclamaciones y quejas, no incluyendo consultas). Aplicando el criterio recogido en la Memoria del año 2005, el plazo medio de resolución para 2006 sería de 104 días.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

CUADRO 2.14

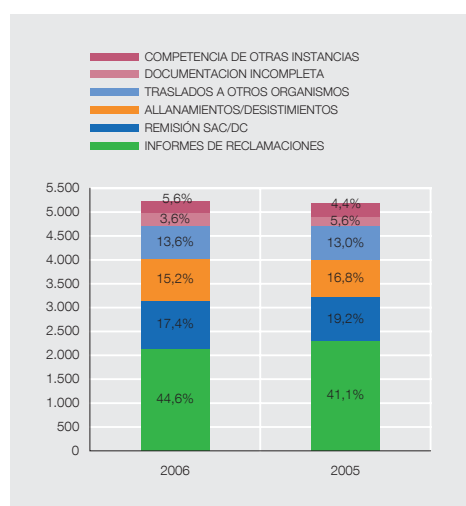
Tipos de resolución

	2006		2005 (a)		% VARIACIÓN
	NÚMERO	% S/TOTAL	NÚMERO	% S/TOTAL	
<b>Informes de reclamaciones</b>	<b>2.145</b>	<b>41,1</b>	<b>2.312</b>	<b>44,6</b>	<b>-7,2</b>
Informes favorables al reclamante	717	13,7	677	13,0	5,9
Informes favorables a la entidad	1.112	21,3	1.268	24,4	-12,3
Sin pronunciamiento	316	6,1	367	7,1	-13,9
<b>Allanamientos</b>	<b>845</b>	<b>16,2</b>	<b>763</b>	<b>14,7</b>	<b>10,7</b>
<b>Desistimientos</b>	<b>30</b>	<b>0,6</b>	<b>25</b>	<b>0,5</b>	<b>20,0</b>
<b>Documentación incompleta</b>	<b>291</b>	<b>5,6</b>	<b>189</b>	<b>3,6</b>	<b>54,0</b>
<b>Remisión Servicio Atención Cliente/Defensor Cliente</b>	<b>1.004</b>	<b>19,2</b>	<b>905</b>	<b>17,4</b>	<b>10,9</b>
<b>Competencia de otras instancias</b>	<b>230</b>	<b>4,4</b>	<b>289</b>	<b>5,6</b>	<b>-20,4</b>
Asuntos de Derecho privado	15	0,3	25	0,5	-40,0
Asuntos subjuídice	74	1,4	68	1,3	8,8
Asuntos que no suponen infracción normativa	2	0,0	5	0,1	-60,0
Política comercial	10	0,2	11	0,2	-9,1
Asuntos ya resueltos	3	0,1	7	0,1	-57,1
Entidades no supervisadas por el Banco de España	35	0,7	92	1,8	-62,0
Otros	91	1,7	81	1,6	12,3
<b>Traslados a otros organismos supervisores</b>	<b>677</b>	<b>13,0</b>	<b>705</b>	<b>13,6</b>	<b>-4,0</b>
Comisión Nacional del Mercado de Valores	469	9,0	490	9,4	-4,3
Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones	182	3,5	183	3,5	-0,5
Agencia Española de Protección de Datos	26	0,5	32	0,6	-18,8
<b>Total</b>	<b>5.222</b>	<b>100,0</b>	<b>5.188</b>	<b>100,0</b>	<b>0,7</b>

FUENTE: Banco de España.

a. En la Memoria del año pasado se indicaba que el número de reclamaciones resueltas para el año 2005 era de 5.521. Este número incluía expedientes de reclamación, queja o consulta (a diferencia del número indicado en la presente Memoria, que únicamente hace referencia a reclamaciones y quejas, no incluyendo consultas).

## Tipos de resolución



FUENTE: Banco de España.

a. Informes motivados

Un 41,1% de las reclamaciones y quejas resueltas finalizó mediante la emisión del correspondiente informe motivado (previa solicitud de alegaciones a las entidades reclamadas). Es decir, de los 5.222 expedientes de reclamación o queja resueltos en el ejercicio analizado, 2.145 terminaron mediante informe motivado (afectando a 2.192 entidades).

Dicho informe fue favorable a las pretensiones del reclamante en un 33,3% de los casos (717 informes, que afectaron a 727 entidades), desfavorable en un 51,8% (1.112 informes, que afectaron a 1.145 entidades) o dio lugar a un no pronunciamiento en un 14,8% (316 informes, que afectaron a 320 entidades). Se han producido, en relación con el ejercicio anterior, un descenso en el porcentaje de informes desfavorables al reclamante y un aumento en el porcentaje de los favorables al reclamante.

Para un análisis más detallado de las entidades a las que afectaron las resoluciones de los informes de reclamaciones emitidos en 2006, pueden consultarse los cuadros 2.16 a 2.22 de este informe.

b. Allanamientos

Por otro lado, un 16,2% de las reclamaciones y quejas resueltas en 2006 lo fue por allanamiento de las entidades reclamadas a las pretensiones de sus clientes (845 informes, dirigidos contra 853 entidades). Destaca el aumento (del 10,7%) en el número de allanamientos de las entidades a las pretensiones de sus clientes, a lo largo del proceso de tramitación del expediente, respecto del ejercicio anterior (véanse cuadros 2.16 a 2.22).

c. Documentación incompleta y remisión a los servicios de atención al cliente o defensor del cliente

Se ha producido un incremento de las reclamaciones cuya tramitación se ha visto interrumpida por falta de aportación de la documentación requerida para conocer del fondo de la cuestión reclamada (que han aumentado en un 54%) o por no haber pasado el trámite previo de reclamación ante el servicio de atención del cliente o defensor del cliente de la entidad reclamada exigido por la normativa (aumento del 10,9%).

d. Traslados a otros organismos supervisores

Las reclamaciones objeto de traslado a otros organismos supervisores [CNMV y DGS (13%)] siguen teniendo un peso específico importante dentro del total de escritos de reclamación recibidos en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Los principales motivos de reclamación objeto de traslado son los derivados de la contratación de seguros vinculados

2.3.3 MATERIAS OBJETO  
DE RECLAMACIÓN  
EN LAS RECLAMACIONES  
Y QUEJAS RESUELTAS

a préstamos hipotecarios y los de depósitos financieros cuya rentabilidad y devolución del capital invertido se encuentra vinculada a la evolución de un índice bursátil o una cesta de valores (no estando el principal de la inversión garantizado).

Como vimos en el apartado 2.3.2, en el año 2006 el Servicio de Reclamaciones resolvió 5.222 expedientes de reclamación. Cada expediente de reclamación resuelto suele tratar una o más cuestiones, lo que determina que el número de cuestiones analizadas sea habitualmente superior al número de expedientes resueltos.

La afirmación anterior debe matizarse, puesto que este Servicio de Reclamaciones no contabiliza las cuestiones sobre las que se plantea reclamación cuando los reclamantes no han cumplido con el trámite previo de presentación de la reclamación ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente (1.004 expedientes en 2006) o cuando presentan una reclamación con una documentación incompleta (291 expedientes en 2006).

Así, de los 5.222 expedientes de reclamación resueltos en 2006, únicamente para 3.927 (2.145 informes motivados, 845 allanamientos, 30 desistimientos, 280 reclamaciones competencia de otras instituciones y 677 traslados a otros organismos supervisores) se han analizado las 4.799 cuestiones planteadas.

El cuadro 2.15 muestra una clasificación detallada por materias de cada uno de los grupos de clasificación de las reclamaciones resueltas durante el año 2006.

Las cuestiones más reclamadas son las incluidas en los grupos de operaciones activas y pasivas (que absorben el 48,2% del total), seguidas de las reclamaciones sobre tarjetas de crédito y débito (un 16,5%) y de las cuestiones referidas a valores y seguros (un 14,5%).

Los grupos de operaciones activas y pasivas han experimentado un ligero incremento sobre el total de reclamaciones, más acusado en las pasivas. Se observan una ligera disminución del peso de las reclamaciones por comisiones y gastos en las operaciones activas, y un incremento de las de intereses en operaciones pasivas y de las de subrogaciones hipotecarias en las activas. Se deja sentir el efecto negativo que la subida de tipos de interés ha tenido en la contratación y negociación de préstamos hipotecarios y en la formalización y contratación de nuevos tipos de depósitos (véase recuadro 2.2).

El grupo de tarjetas de crédito/débito muestra un incremento de dos puntos porcentuales en relación con el ejercicio anterior, siendo las partidas más importantes las de robo, sustracción y uso fraudulento, discrepancias sobre apuntes en cuenta y condiciones contractuales, con un significativo aumento de las dos últimas. También se observa un incremento en las reclamaciones por discrepancias en las liquidaciones. Se ha apreciado a lo largo del año un mayor uso de las tarjetas como sistema de financiación (véase recuadro 2.4), lo que ha favorecido el incremento de las reclamaciones y quejas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones.

Dentro del grupo de transferencias, disminuyen las reclamaciones por el cobro de comisiones en las transfronterizas (debido al cumplimiento por parte de las entidades del Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, que las regula) y adquieren especial importancia las derivadas de transferencias a través de la banca electrónica.

En 2006 se recibieron 43 reclamaciones por transferencias fraudulentas realizadas por Internet, en su mayoría en los meses de noviembre y diciembre (véase recuadro 2.3). También

## Materias

	2006 (a)			2005 (b)			% VARIACIÓN
	N.º	% GRUPO	% TOTAL	N.º	% GRUPO	% TOTAL	
<b>Operaciones activas</b>	<b>1.205</b>		<b>25,1</b>	<b>1.165</b>		<b>24,9</b>	<b>3,4</b>
Comisiones y gastos	250	20,7	5,2	268	23,0	5,7	-6,7
Condiciones contractuales	195	16,2	4,1	190	16,3	4,1	2,6
Intereses	158	13,1	3,3	161	13,8	3,4	-1,9
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	141	11,7	2,9	125	10,7	2,7	12,8
Información y documentación	132	11,0	2,8	115	9,9	2,5	14,8
Ley 2/1994, subrogaciones	86	7,1	1,8	63	5,4	1,3	36,5
Faltas de diligencia	84	7,0	1,8	120	10,3	2,6	-30,0
Ley de crédito al consumo	52	4,3	1,1	42	3,6	0,9	23,8
Otras cuestiones	107	8,9	2,2	81	7,0	1,7	32,1
<b>Operaciones pasivas</b>	<b>1.107</b>		<b>23,1</b>	<b>1.021</b>		<b>21,8</b>	<b>8,4</b>
Discrepancia sobre apuntes en cuenta	338	30,5	7,0	326	31,9	7,0	3,7
Comisiones y gastos	302	27,3	6,3	292	28,6	6,2	3,4
Información y documentación	161	14,5	3,4	144	14,1	3,1	11,8
Intereses	118	10,7	2,5	91	8,9	1,9	29,7
Condiciones contractuales	96	8,7	2,0	89	8,7	1,9	7,9
Faltas de diligencia	49	4,4	1,0	55	5,4	1,2	-10,9
Otras cuestiones	43	3,9	0,9	24	2,4	0,5	79,2
<b>Transferencias</b>	<b>174</b>		<b>3,6</b>	<b>182</b>		<b>3,9</b>	<b>-4,4</b>
Transferencias transfronterizas (UE)	59	33,9	1,2	58	31,9	1,2	1,7
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	34	19,5	0,7	40	22,0	0,9	-15,0
Comisiones y gastos	27	15,5	0,6	41	22,5	0,9	-34,1
Faltas de diligencia	18	10,3	0,4	25	13,7	0,5	-28,0
Otras cuestiones	36	20,7	0,8	18	9,9	0,4	100,0
<b>Letras, cheques, pagarés y recibos</b>	<b>362</b>		<b>7,5</b>	<b>356</b>		<b>7,6</b>	<b>1,7</b>
Comisiones y gastos	86	23,8	1,8	80	22,5	1,7	7,5
Faltas de diligencia	76	21,0	1,6	93	26,1	2,0	-18,3
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	64	17,7	1,3	76	21,3	1,6	-15,8
Domiciliación de recibos	62	17,1	1,3	45	12,6	1,0	37,8
Condiciones contractuales	41	11,3	0,9	34	9,6	0,7	20,6
Otras cuestiones	33	9,1	0,7	28	7,9	0,6	17,9
<b>Tarjetas de crédito/débito</b>	<b>791</b>		<b>16,5</b>	<b>679</b>		<b>14,5</b>	<b>16,5</b>
Robo, sustracción y uso fraudulento	313	39,6	6,5	301	44,3	6,4	4,0
Discrepancias sobre apuntes en cuenta	139	17,6	2,9	102	15,0	2,2	36,3
Condiciones contractuales	80	10,1	1,7	60	8,8	1,3	33,3
Comisiones y gastos	60	7,6	1,3	60	8,8	1,3	0,0
Operaciones en cajeros	59	7,5	1,2	56	8,2	1,2	5,4
Información y documentación	34	4,3	0,7	32	4,7	0,7	6,3
Faltas de diligencia	27	3,4	0,6	26	3,8	0,6	3,8
Intereses	19	2,4	0,4	6	0,9	0,1	216,7
Otras cuestiones	60	7,6	1,3	36	5,3	0,8	66,7
<b>Cuestiones sobre valores y seguros (c)</b>	<b>698</b>		<b>14,5</b>	<b>744</b>		<b>15,9</b>	<b>-6,2</b>
<b>Cuestiones varias</b>	<b>462</b>		<b>9,6</b>	<b>528</b>		<b>11,3</b>	<b>-12,5</b>
Herencias	104	22,5	2,2	131	24,8	2,8	-20,6
Inclusión en registros de impagados	72	15,6	1,5	58	11,0	1,2	24,1
Horario de pago	39	8,4	0,8	24	4,5	0,5	62,5
Divisas y billetes extranjeros	25	5,4	0,5	25	4,7	0,5	0,0
Deuda anotada	14	3,0	0,3	9	1,7	0,2	55,6
Otras cuestiones	208	45,0	4,3	281	53,2	6,0	-26,0
<b>Total</b>	<b>4.799</b>		<b>100,0</b>	<b>4.675</b>		<b>100,0</b>	<b>2,7</b>

FUENTE: Banco de España.

a. Téngase en cuenta que el total de cuestiones analizadas en 2006 debe ponerse en relación con 3.927 expedientes. Es decir, no se analiza/n la/s cuestión/es reclamada/s en el caso de reclamaciones que no han cumplido con el trámite previo de presentación ante el servicio de atención al cliente o el defensor del cliente o que se presentaron con documentación incompleta.

b. En 2005, el total de cuestiones analizadas debe ponerse en relación con 4.094 expedientes.

c. En este apartado se recogen las cuestiones de las reclamaciones que han sido objeto de traslado a la CNMV o a la DGS.

Los productos estructurados surgieron a mediados de los años ochenta como consecuencia de la fuerte competencia existente en los mercados financieros y de la necesidad de diseñar productos financieros que se adaptasen a las necesidades, cada vez más complejas, que demandaban los inversores. En España comenzaron a comercializarse a finales de la década de los noventa, favorecidos por las ventajas tributarias a la inversión en depósitos bancarios introducidas en la reforma del IRPF.

Estos productos son el resultado de la combinación de un activo de renta fija (un depósito o un bono) con algún producto derivado (una opción, un *swap*, un *cap*, un *floor*...), que da lugar a un activo financiero con unas características financieras propias.

El Banco de España es el organismo sobre el que recae la competencia de supervisión de los productos estructurados, siempre que se cumplan dos requisitos:

- 1 La entidad a través de la que el inversor ha contratado el producto es una entidad de crédito nacional (banco, caja de ahorros o cooperativa de crédito) o extranjera (entidad con sucursal en España o autorizada a operar sin establecimiento permanente en España).
- 2 La inversión inicial está garantizada o, dicho de otro modo, el inversor podrá obtener una rentabilidad nula, pero nunca incurrirá en pérdidas con esta inversión.

Fuera de estos casos, la supervisión recae en la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Las principales ventajas que ofrecen los productos estructurados para las entidades emisoras y los inversores son:

VENTAJAS PARA LAS ENTIDADES EMISORAS	VENTAJAS PARA LOS INVERSORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permitir la emisión de obligaciones a medida (satisfaciendo de este modo las exigencias de inversores y prestatarios).</li> <li>- Constituir una alternativa para los casos en los que existan limitaciones legales a la inversión en determinados activos o en que deba mantenerse un determinado porcentaje de recursos propios respecto de las posiciones de riesgo que mantienen.</li> <li>- Facilitar la gestión de los diferentes riesgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adquirir productos diseñados «a medida» con los que cubrir de manera más eficiente sus necesidades, gracias a unos títulos que proporcionan las características financieras específicamente deseadas por ellos.</li> <li>- Permitir obtener rendimientos superiores a los existentes en el mercado.</li> <li>- Lograr la rentabilidad que se obtiene en mercados a los que, de otra manera, no tendrían acceso.</li> </ul>

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España, pese a reconocer las ventajas que ofrecen estos productos (posibilitar que los inversores adquieran títulos con las características deseadas), muestra algunas reservas respecto a las implicaciones que pueden tener el desarrollo y un uso generalizado de estos productos en el inversor minorista:

- 1 La primera reserva surge debido a que la tipología de productos estructurados es muy variada. De hecho, la forma en que

se combinan los activos financieros y los derivados depende, en última instancia, de las necesidades e imaginación de los contratantes. Sin embargo, pequeños cambios en las diferentes fórmulas contractuales pueden implicar importantes diferencias de un producto respecto de otro, por lo que la información detallada sobre este tipo de productos, nuevos y cambiantes, resulta del máximo interés para evitar sorpresas desagradables.

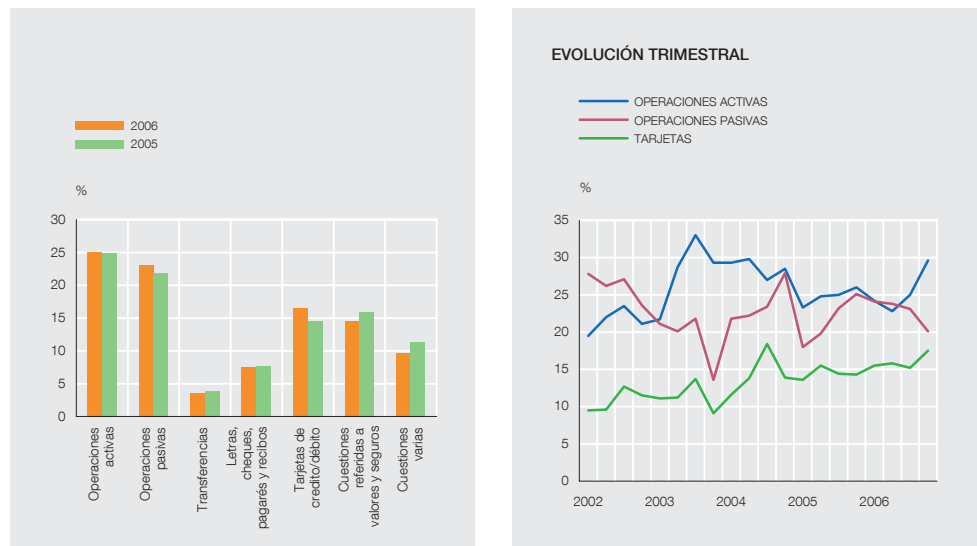
- 2 Una segunda reserva proviene de la entrada en este mercado de algunos contratantes que puede que no comprendan bien los riesgos que están asumiendo, o que los entiendan de forma diferente al emisor del producto. En este sentido, los inversores deben ser conscientes de que, aunque este tipo de estructuras puede proporcionar un mayor rendimiento que un bono tradicional, ello se consigue (generalmente) gracias a incorporar un nivel superior de riesgo. Por tanto, los contratantes deben entender perfectamente los riesgos que van a correr y los problemas derivados de adquirir dichos productos estructurados.
- 3 La tercera reserva surge por la diferente capacidad que tienen las partes para cubrir el riesgo asociado al producto estructurado. Así, el emisor puede diseñar el producto financiero sin preocuparse demasiado del riesgo soportado, puesto que va a poder cubrirlo a través de un derivado financiero (por ejemplo, cediendo a un tercero el riesgo implícito del producto estructurado a través de una operación de *swap*). En el caso del inversor minorista, la posibilidad de cubrir el riesgo, o es más limitada, o no existe.

Cada producto estructurado presenta unas características y riesgos diferentes (así, por ejemplo, algunos productos garantizan el principal de la inversión y otros no, en algunos el derecho de amortización anticipada corresponde al emisor y en otros al inversor...), por lo que el Servicio de Reclamaciones insta tanto a los inversores como especialmente a las entidades a que, antes de contratar estos productos, efectúen un doble análisis:

- a) Por un lado, las entidades deben determinar los conocimientos y la experiencia del cliente, su situación financiera y los objetivos que persigue con la inversión. Es decir, deberán tener claros aspectos como el riesgo de pérdidas que está dispuesto a asumir el inversor, el plazo durante el cual desea mantener la inversión o los objetivos que se pretenden conseguir con la inversión. La respuesta a estas cuestiones permitirá acotar el tipo de producto estructurado que mejor se adapta a las características demandadas por los inversores.
- b) Por otro, y dada la amplia gama de productos estructurados disponibles, ambas partes deben preocuparse de conocer las características del producto que pretenden contratar (características que se detallan en el contrato). La lectura detenida de este documento (con carácter previo a la formalización del contrato) es imprescindible para adoptar una decisión informada sobre la inversión que se va a realizar.

En definitiva, los intermediarios deben analizar las necesidades individuales del inversor y poner de manifiesto todas las características y riesgos relevantes de los productos. Una actuación que respete estos dos principios básicos permitirá encontrar el producto adecuado al perfil de inversor y detectar a tiempo los problemas que puedan llegar a surgir.

## Materias



FUENTE: Banco de España.

relacionado con este tipo de reclamaciones, y dentro del grupo de cuestiones varias, se han contabilizado 25 reclamaciones más por diversos aspectos relacionados con la utilización de este canal (en el ejercicio 2005 el número total de reclamaciones por operaciones realizadas a través de Internet fue de 26, de las cuales tan solo 2 se referían a transferencias fraudulentas).

En el gráfico 2.18 se observa la evolución experimentada en los últimos cinco años por los tres grupos de cuestiones más reclamados.

Respecto de las materias analizadas por el Servicio de Reclamaciones, dos son los hechos que merecen ser destacados:

- El primero es la práctica igualación en los primeros meses del año de las reclamaciones sobre operaciones activas y pasivas, con un repunte en el último trimestre de las primeras sobre las segundas (véase el informe del cuarto trimestre de 2006).
- El segundo es el repunte experimentado por las reclamaciones sobre tarjetas de crédito/débito, siendo las cuestiones más reclamadas las derivadas del robo, sustracción y uso fraudulento de las mismas, después de la tendencia estabilizadora de los dos últimos años.

En el resto de grupos destacan el mantenimiento del volumen de traslados a los otros organismos supervisores, la disminución de las reclamaciones por cuestiones derivadas de la disposición de cuentas de titulares fallecidos, el aumento de las reclamaciones por la inclusión en registros de impagados y el incremento de las quejas por las limitaciones impuestas por las entidades en el horario para el pago de recibos en las oficinas bancarias.

En los gráficos 2.19 a 2.21 se presentan las materias más reclamadas de las operaciones de activo, de pasivo y de tarjetas de crédito/débito, así como la evolución trimestral en los últimos cinco años de las dos cuestiones con mayor trascendencia.

Los intentos de fraude por Internet han crecido de manera alarmante en los tres últimos años, principalmente por la práctica del *phishing* para conseguir las claves de los clientes de banca electrónica y poder acceder así a sus cuentas con fines delictivos. El creciente volumen de esta clase de fraudes se ve agravado debido a la mayor sofisticación de los *phishers* y a la aparición de técnicas más novedosas y específicas.

Según datos ofrecidos por el Servicio *Antiphishing* de Telefónica, el número de casos detectados por ataques contra entidades ha pasado de 33 en 2004 a 1.184 en 2006, y el número de *spam* (o correo cebo) se ha multiplicado por cuatro, hasta los 704 millones. Esta situación, lógicamente, genera preocupación e inquietud y la necesidad de adoptar medidas que incrementen la seguridad en la red.

#### ¿Cómo se comete el fraude en la banca electrónica?

En primer lugar, mediante la obtención de las claves de acceso de los usuarios a este servicio, lo que se consigue mediante las llamadas técnicas de ingeniería social, basadas en engaños y que se emplean para dirigir la conducta de una persona (pulsar en enlaces, introducir contraseñas, visitar páginas) y así poder obtener información sensible. La técnica más conocida por todos es el *spam* (correo enviado de forma masiva que no ha sido solicitado por el receptor), uno de los métodos más baratos y efectivos de difusión de intentos de fraude.

A los tipos de fraude más conocidos (*phishing*, *pharming*, introducción de troyanos y *keyloggers*), últimamente se ha unido otro tipo de amenazas, aún más peligrosas que las anteriores (*amenazas web*, *bots* y *botnets*, *spam de imágenes*, *tab jacking* o fraude por clics de *software publicitario*). Todos estos fraudes tienen el objetivo de introducir un *software* malicioso o programas espías en los equipos de los usuarios de servicios financieros, muy difíciles de detectar.

Las *amenazas web*, surgidas en el año 2006, utilizan Internet para introducir códigos maliciosos que el usuario inconscientemente se descarga. Los *bots* son programas informáticos que realizan funciones imitando a los humanos (por ejemplo, una llamada telefónica). Los *botnets* son una colección de *software* robots que se ejecutan de manera autónoma (normalmente, son gusanos con la

capacidad de infectar a otros servidores). Con ellos se pueden controlar de forma remota los ordenadores infectados.

#### ¿Qué deben conocer los clientes de banca electrónica?

Una de las cuestiones claves de este problema se encuentra en la vulnerabilidad de los sistemas informáticos. Es evidente que los equipos más vulnerables son los de los usuarios.

El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO) ofrece un decálogo de recomendaciones para mantener la seguridad en la navegación por Internet, relativas a la custodia de las claves y de los códigos de acceso y de operación, y a la protección y cuidados del PC (mantenimiento de un sistema operativo actualizado con *software* antivirus, instalación de cortafuegos...).

El fraude se comete cuando, una vez capturadas las claves del cliente de banca electrónica, el delincuente las utiliza suplantando su personalidad y realizando operaciones bancarias en su nombre. El más frecuente es la transferencia de fondos a la cuenta de una tercera persona, que casi inmediatamente los retira, lo que dificulta en gran medida las posibilidades de recuperación de los fondos transferidos.

Actualmente muchos de los sistemas de autenticación del cliente utilizan la firma electrónica no reconocida. Dicha firma consiste en una clave de varios dígitos (en algunos casos, alfanumérica) de la que se solicitan de forma aleatoria varios de ellos, para hacer una transacción financiera, y que varía de una transacción a otra. Una variante de este sistema son las denominadas tarjetas de coordenadas.

El fallo más común por parte de los usuarios financieros consiste en la introducción, en un correo falso que simula proceder de su entidad financiera, de la totalidad de dígitos de su firma electrónica. Los usuarios de banca electrónica deben conocer que, en ningún caso y bajo ningún concepto, sus entidades les solicitarán su firma electrónica completa.

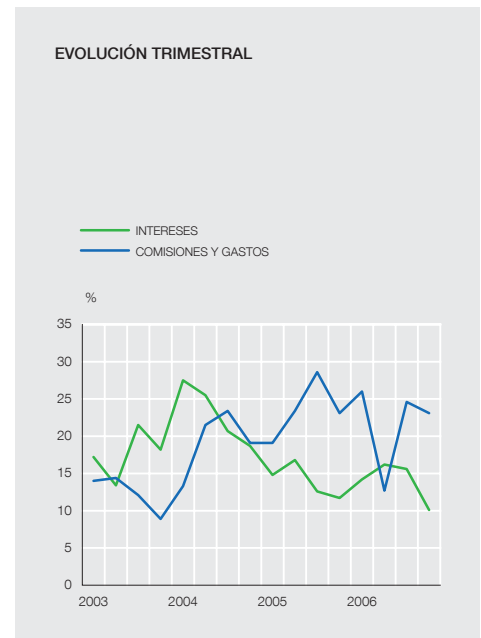
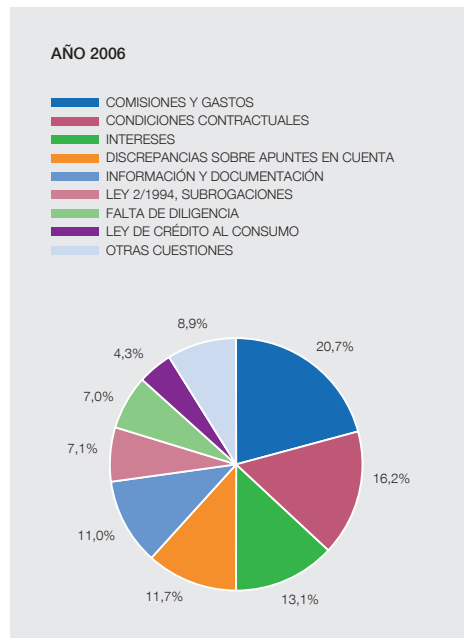
En aquellos casos en los que la clave para operar en banca electrónica sea una contraseña fija, esta tampoco será solicitada por las entidades, por lo que no deberá facilitarse bajo ningún concepto. En este caso, el riesgo que se asume es mayor, dado que su simple captura posibilitaría al delincuente el acceso a sus cuentas.

El gráfico 2.19 muestra la clasificación por materias de las reclamaciones por operaciones de activo. En este año, la partida más significativa es la que hace referencia a las comisiones y gastos (20,7% del total, frente al 23% que representaba en el ejercicio anterior), imputables, en su mayoría, a operaciones de préstamos hipotecarios. La siguiente cuestión más reclamada es la relativa a las condiciones contractuales (discrepancias en la negociación, interpretación de cláusulas, requisitos para la formalización de los préstamos, etc.). Por su parte, la partida de intereses presenta una disminución de 0,7 puntos porcentuales respecto del ejercicio anterior.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.19

### Operaciones activas

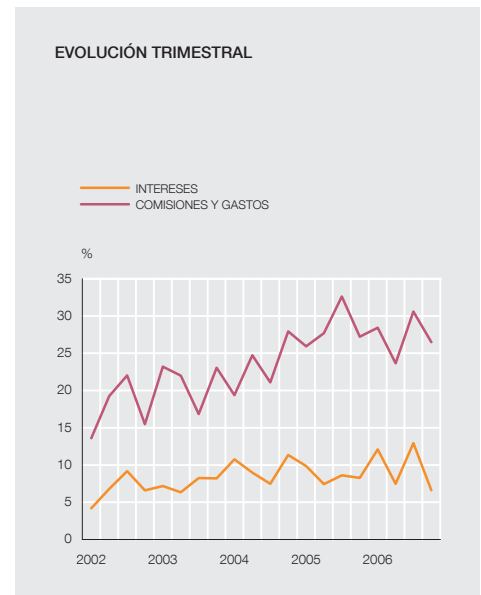
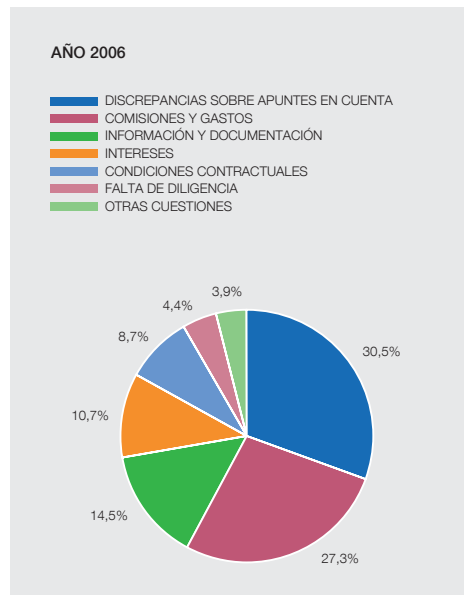


FUENTE: Banco de España.

## RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 2.20

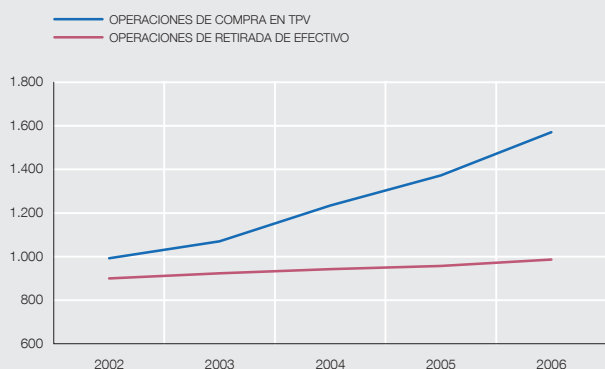
### Operaciones pasivas



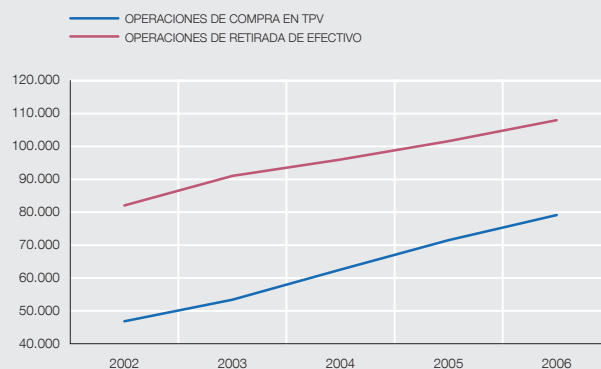
FUENTE: Banco de España.

Continúa la tendencia iniciada a finales de 2004, según la cual el número de reclamaciones por comisiones y gastos supera (salvo en el segundo trimestre de 2006) a las reclamaciones por intereses. En el año 2006 la diferencia entre ambas partidas fue de 7,6 puntos porcentuales. En muchos casos, las reclamaciones por comisiones y gastos están motivadas por discrepancias en la información facilitada por las entidades acerca de los costes y gastos inherentes a las operaciones. Conocer (previamente a la contratación y con razonable aproximación) la totalidad de cargas evitaría muchas de las reclamaciones presentadas por esta cuestión.

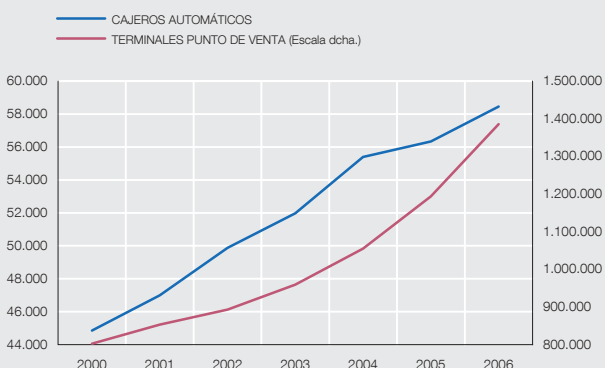
NÚMERO DE OPERACIONES (MILLONES)



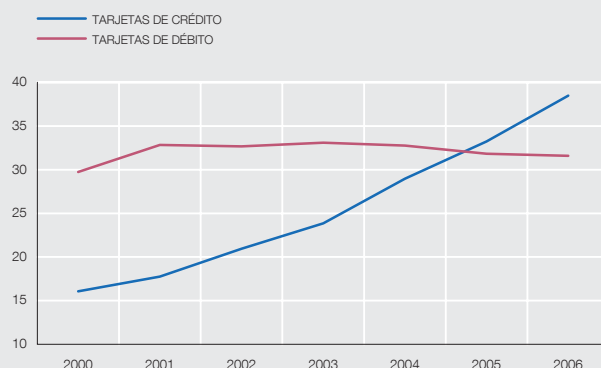
IMPORTE DE LAS OPERACIONES (MILLONES)



PARQUE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES DE PUNTO DE VENTA



NÚMERO DE TARJETAS EN CIRCULACIÓN EMITIDAS EN ESPAÑA (MILLONES)



Durante el año 2006 ha continuado la tendencia creciente en la utilización de tarjetas de crédito y de débito, con especial incremento del uso de las primeras, que ha sido más acusado en las operaciones de compra.

En 2006 se realizaron 986.399.000 operaciones de retirada de efectivo en cajeros (un 3% más que en 2005), por un importe total de 107.976,41 millones de euros (un 6,3% más que en 2005), y 1.571.046.000 operaciones de compras a través de

terminales punto de venta (un 14,5% más que en 2005), por un total de 79.115,03 millones de euros (un 10,7% más que en 2005).

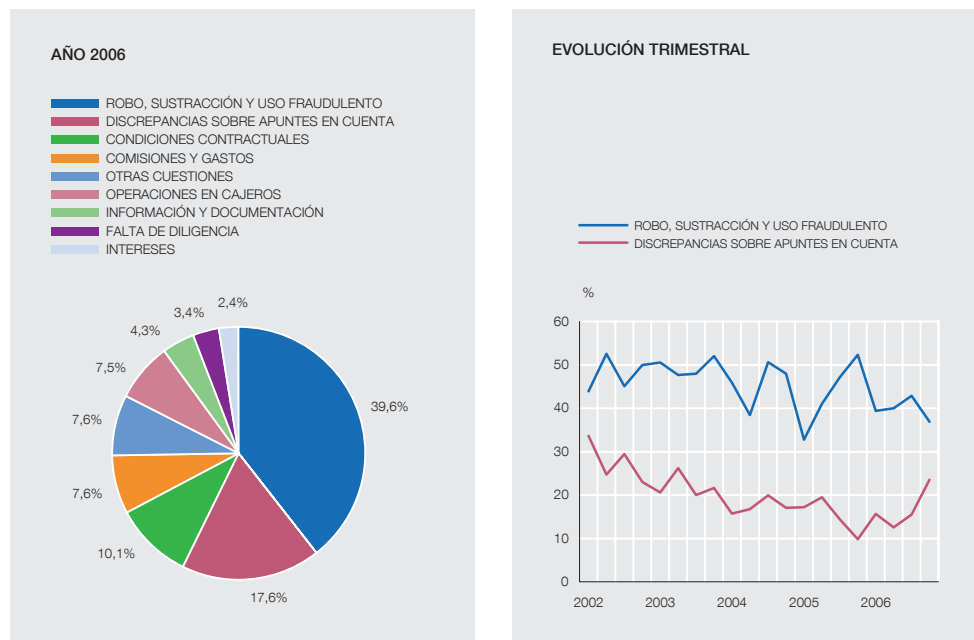
Según las últimas informaciones proporcionadas por las redes de tarjetas, el número de tarjetas en circulación emitidas en España es de 70,1 millones, y el número de cajeros y terminales punto de venta, de 58.454 y 1.385.839, un 3,8% y un 16,1% más que en el ejercicio anterior, respectivamente.

A diferencia de las reclamaciones por operaciones activas, en las reclamaciones por operaciones pasivas tienen una especial importancia las discrepancias por apuntes en cuenta (cancelación de cuentas, adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos, embargos, compensación de posiciones deudoras y acreedoras de clientes...), que constituyen el primer motivo de reclamación (véase gráfico 2.20).

La segunda partida más reclamada es la de comisiones y gastos, con un porcentaje muy similar al del ejercicio precedente. Las reclamaciones por intereses (10,7%) muestran un ligero incremento de 1,8 puntos porcentuales respecto del ejercicio 2005, mientras que las relativas a la información facilitada por las entidades en la formalización de operaciones y a la conservación o actualización de los documentos contractuales han aumentado 0,4 puntos porcentuales.

En la evolución trimestral de las reclamaciones por operaciones pasivas se observa que la diferencia entre intereses y comisiones y gastos ha ido aumentando a lo largo del tiempo.

## Operaciones con tarjeta



FUENTE: Banco de España.

En relación con las reclamaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito/débito (gráfico 2.21), la partida más reclamada sigue siendo la relativa a las disposiciones presuntamente fraudulentas, debidas al robo, sustracción o clonación de las mismas. El segundo motivo de reclamación son las discrepancias por apuntes en cuenta (con un aumento de 2,6 puntos porcentuales respecto al año 2005). En tercer lugar se sitúan las reclamaciones por condiciones contractuales (modificación unilateral de las condiciones pactadas o discrepancias con las bonificaciones e indemnizaciones establecidas en el contrato).

En la evolución trimestral se puede observar la preponderancia de las reclamaciones por robo, sustracción o uso fraudulento.

#### 2.3.4 INFORMES Y ALLANAMIENTOS RESUELTOS

a. Entidades contra las que se dirigen los informes y allanamientos resueltos por el Servicio de Reclamaciones durante el año 2006

Como vimos en el apartado 2.3.2, durante 2006 el Servicio de Reclamaciones resolvió 5.222 expedientes de reclamación o queja, de los que 2.145 terminaron mediante informe motivado (afectando a 2.192 entidades) y 845 mediante allanamiento de las entidades reclamadas a las pretensiones de sus clientes (afectando a 853 entidades).

En los cuadros 2.16 a 2.22 se distinguen cuatro tipos de resoluciones diferentes dirigidas contra cada tipo de entidad: allanamientos, informes favorables al reclamante, informes desfavorables al reclamante e informes en los que no ha sido posible emitir un pronunciamiento por falta de pruebas concluyentes o por ser materia de conocimiento exclusivo de los tribunales de justicia.

Las entidades han optado por allanarse en el 28% de los casos (853 entidades en 845 informes), han obtenido una resolución favorable al reclamante en el 23,9% de los casos (727 entidades en 717 informes), una resolución desfavorable al reclamante en el 37,6% de los casos (1.145 entidades en 1.112 informes) y en el 10,5% de los casos el Servicio de Reclamaciones no ha podido pronunciarse (320 entidades en 316 informes).

El 53,8% de las entidades contra las que se dirigieron los informes y allanamientos fueron bancos, el 35,5% cajas de ahorros, el 4,2% cooperativas de crédito, el 3% establecimientos

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006**

CUADRO 2.16

Resumen para todas las entidades

NATURALEZA DE LA ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Bancos	626	38,2	316	19,3	545	33,3	150	9,2	1.637
Cajas de ahorros	142	13,1	319	29,5	471	43,6	149	13,8	1.081
Cooperativas de crédito	17	13,3	38	29,7	61	47,7	12	9,4	128
Establecimientos financieros de crédito	25	27,5	26	28,6	37	40,7	3	3,3	91
Sucursales en España de entidades de crédito	41	43,2	24	25,3	25	26,3	5	5,3	95
Resto de entidades	2	15,4	4	30,8	6	46,2	1	7,7	13
<b>Total</b>	<b>853</b>	<b>28,0</b>	<b>727</b>	<b>23,9</b>	<b>1.145</b>	<b>37,6</b>	<b>320</b>	<b>10,5</b>	<b>3.045</b>

FUENTE: Banco de España.

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006**

CUADRO 2.17

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 Central Hispano, SA	291	46,8	135	21,7	142	22,8	54	8,7	622
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	128	56,4	8	3,5	68	30,0	23	10,1	227
Banco Español de Crédito, SA	75	40,5	24	13,0	66	35,7	20	10,8	185
Bankinter, SA	11	12,1	36	39,6	38	41,8	6	6,6	91
Banco Popular Español, SA	14	22,2	5	7,9	37	58,7	7	11,1	63
Citibank España, SA	14	24,6	9	15,8	29	50,9	5	8,8	57
Banco de Sabadell, SA	3	6,0	13	26,0	28	56,0	6	12,0	50
Barclays Bank, SA	12	25,5	7	14,9	22	46,8	6	12,8	47
Open Bank Santander Consumer, SA	20	42,6	9	19,1	17	36,2	1	2,1	47
Deutsche Bank, SAE	7	21,2	11	33,3	12	36,4	3	9,1	33
Banco Pastor, SA	5	17,9	5	17,9	16	57,1	2	7,1	28
Banco Cetelem, SA	8	29,6	8	29,6	7	25,9	4	14,8	27
Banco de Valencia, SA	2	8,3	10	41,7	10	41,7	2	8,3	24
Banco Guipuzcoano, SA	1	5,0	9	45,0	7	35,0	3	15,0	20
Uno-e Bank, SA	3	17,6	6	35,3	7	41,2	1	5,9	17
Banco de Andalucía, SA	8	61,5	1	7,7	4	30,8	0	0,0	13
Santander Consumer Finance, SA	10	76,9	2	15,4	1	7,7	0	0,0	13
Banco Popular-e, SA	4	40,0	0	0,0	6	60,0	0	0,0	10
Banca March, SA	2	20,0	3	30,0	5	50,0	0	0,0	10
Banco Caixa Geral, SA	3	33,3	2	22,2	2	22,2	2	22,2	9
Banco de Galicia, SA	1	12,5	4	50,0	2	25,0	1	12,5	8
Banco Halifax Hispania, SA	0	0,0	3	37,5	5	62,5	0	0,0	8
Banco Gallego, SA	0	0,0	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7
Banco de Castilla, SA	1	33,3	0	0,0	0	0,0	2	66,7	3
Banco de Crédito Balear, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3
Banco Inversis Net, SA	0	0,0	1	33,3	2	66,7	0	0,0	3
Banco Espirito Santo, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Banca Pueyo, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco de Madrid, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco de Vasconia, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Banco Urquijo, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
General Electric Capital Bank, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Finanzia Banco de Crédito, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>626</b>	<b>38,2</b>	<b>316</b>	<b>19,3</b>	<b>545</b>	<b>33,3</b>	<b>150</b>	<b>9,2</b>	<b>1.637</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	%	
Caja de Ahorros y M P de Madrid	26	15,2	38	22,2	87	50,9	20	11,7	171
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	15	11,5	43	33,1	53	40,8	19	14,6	130
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	5	6,8	18	24,3	44	59,5	7	9,5	74
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	13	18,1	27	37,5	25	34,7	7	9,7	72
Caixa d'Estalvis de Catalunya	8	14,5	17	30,9	17	30,9	13	23,6	55
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	4	7,4	24	44,4	20	37,0	6	11,1	54
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4	9,8	13	31,7	15	36,6	9	22,0	41
Caja de Ahorros del Mediterráneo	4	10,3	7	17,9	21	53,8	7	17,9	39
Caja España de Inversiones, C A y M P	5	13,5	6	16,2	21	56,8	5	13,5	37
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	5	14,7	14	41,2	10	29,4	5	14,7	34
Caja General de Ahorros de Canarias	4	12,9	17	54,8	7	22,6	3	9,7	31
Bilbao Bizkaia Kutxa	10	33,3	6	20,0	13	43,3	1	3,3	30
Caja de Ahorros de Galicia	6	20,7	6	20,7	11	37,9	6	20,7	29
Caja de Ahorros de Asturias	0	0,0	6	23,1	17	65,4	3	11,5	26
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	1	4,0	5	20,0	14	56,0	5	20,0	25
Caja General de Ahorros de Granada	2	10,0	8	40,0	8	40,0	2	10,0	20
Caja de Ahorros de Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	3	15,8	9	47,4	4	21,1	3	15,8	19
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	1	5,3	7	36,8	7	36,8	4	21,1	19
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	2	12,5	9	56,3	4	25,0	1	6,3	16
Caja de Ahorros y M P de Navarra	6	46,2	2	15,4	2	15,4	3	23,1	13
Caja de Ahorros de La Rioja	0	0,0	4	36,4	5	45,5	2	18,2	11
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	0	0,0	4	36,4	6	54,5	1	9,1	11
C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	1	10,0	2	20,0	5	50,0	2	20,0	10
Caixa d'Estalvis del Penedès	1	10,0	3	30,0	6	60,0	0	0,0	10
Caja Insular de Ahorros de Canarias	5	50,0	0	0,0	4	40,0	1	10,0	10
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	1	10,0	3	30,0	4	40,0	2	20,0	10
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	1	10,0	2	20,0	7	70,0	0	0,0	10
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	1	11,1	1	11,1	3	33,3	4	44,4	9
Caixa d'Estalvis de Tarragona	1	14,3	3	42,9	2	28,6	1	14,3	7
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	0	0,0	3	42,9	3	42,9	1	14,3	7
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7
Caja de Ahorros de Murcia	2	33,3	1	16,7	2	33,3	1	16,7	6
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	1	16,7	1	16,7	4	66,7	0	0,0	6
Caixa d'Estalvis de Manresa	1	20,0	1	20,0	2	40,0	1	20,0	5
Caja de Ahorros y M P de Segovia	0	0,0	2	50,0	2	50,0	0	0,0	4
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	4
Caixa d'Estalvis de Terrassa	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3
Caixa d'Estalvis de Girona	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	0	0,0	1	33,3	0	0,0	2	66,7	3
Caixa d'Estalvis de Sabadell	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caixa d'Estalvis Laietana	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja de Ahorros y M P de Ontinyent	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
C A y M P Círculo Católico de Obreros de Burgos	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>13,1</b>	<b>319</b>	<b>29,5</b>	<b>471</b>	<b>43,6</b>	<b>149</b>	<b>13,8</b>	<b>1.081</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	%	
Caja Rural Intermediterránea, SCC	5	19,2	4	15,4	15	57,7	2	7,7	26
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	1	5,0	7	35,0	10	50,0	2	10,0	20
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	0	0,0	4	30,8	8	61,5	1	7,7	13
Caja Rural del Sur, SCC	4	40,0	3	30,0	3	30,0	0	0,0	10
Caja Rural de Toledo, SCC	0	0,0	2	28,6	4	57,1	1	14,3	7
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	40,0	2	40,0	1	20,0	0	0,0	5
Caja Rural de Granada, SCC	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	4
Caja Rural del Duero, SCCL	0	0,0	2	50,0	1	25,0	1	25,0	4
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	1	25,0	0	0,0	2	50,0	1	25,0	4
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3
Caja Rural de Navarra, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural de Zamora, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural de Córdoba, SCC	1	33,3	1	33,3	0	0,0	1	33,3	3
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
Caja Rural de Extremadura, SCC	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Caja Rural de Canarias, SCC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural de Tenerife, SCC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Caja Rural de Teruel, SCC	0	0,0	0	0,0	1	50,0	1	50,0	2
Ipar Kutxa Rural, SCC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Caja Rural de Jaén, SCC	0	0,0	2	100,0	0	0,0	0	0,0	2
Caixa Rural Albalat dels Sorells, SCCV	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Rural de Albacete, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Altea, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja de Arquitectos, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caja Rural de Cuenca, SCC	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Crèdit Valencià, Caja Rural, CCV	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Caja Campo, Caja Rural, SCC	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>13,3</b>	<b>38</b>	<b>29,7</b>	<b>61</b>	<b>47,7</b>	<b>12</b>	<b>9,4</b>	<b>128</b>

FUENTE: Banco de España.

financieros de crédito, el 3,1% sucursales en España de entidades de crédito extranjeras y el 0,4% correspondió al resto de entidades.

En el sector bancos, el porcentaje de allanamientos más informes favorables al reclamante representa el 57,5% del total de resoluciones emitidas, frente a tan solo un 33,3% de resoluciones desfavorables al reclamante. Estos resultados se agudizan para las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, con un porcentaje de allanamientos más informes favorables del 68,5%, frente al 26,3% de informes desfavorables.

En los sectores de cajas de ahorros y cooperativas de crédito los porcentajes se muestran más equilibrados. Para las cajas, la suma de allanamientos e informes favorables al reclaman-

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006**

CUADRO 2.20

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	%	
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	7	23,3	9	30,0	14	46,7	0	0,0	30
Citifin, SA, EFC	7	31,8	8	36,4	6	27,3	1	4,5	22
Santander Consumer, EFC, SA	5	55,6	3	33,3	1	11,1	0	0,0	9
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	1	16,7	2	33,3	3	50,0	0	0,0	6
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	3	100,0	0	0,0	3
Santander de Leasing, SA, EFC	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Wolkswagen Finance, SA, EFC	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Accordfin España, EFC, SA	2	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2
Cofidis Hispania, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Credifimo, EFC, SA	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Accordia España, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Ahorrogestión Hipotecario, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
American Express, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Bansalease, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Corporación Hipotecaria Mutua, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Crediter, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Euro Crédito, EFC, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Finconsum, EFC, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Madrid Leasing Corporación, EFC, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>27,5</b>	<b>26</b>	<b>28,6</b>	<b>37</b>	<b>40,7</b>	<b>3</b>	<b>3,3</b>	<b>91</b>

FUENTE: Banco de España.

**ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2006**

CUADRO 2.21

Sucursales en España en 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	%	
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	29	65,9	9	20,5	6	13,6	0	0,0	44
ING Direct NV, Sucursal en España	3	12,5	5	20,8	13	54,2	3	12,5	24
MBNA Europe Bank Ltd., Sucursal en España	9	39,1	7	30,4	5	21,7	2	8,7	23
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	0	0,0	2	66,7	1	33,3	0	0,0	3
BNP Paribas Lease Group, Sucursal en España	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>43,2</b>	<b>24</b>	<b>25,3</b>	<b>25</b>	<b>26,3</b>	<b>5</b>	<b>5,3</b>	<b>95</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	%	
Changepoint, SA	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2
Tasaciones Madrid, SA	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2
Arco Valoraciones, SA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1
Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA)	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Universal de Envíos, SA	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Foreing Exchange Company de España, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Matlock Bank, Plc	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1
Omnex Group Money Transfers Spain, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Servicios Vascos de Tasaciones, SA	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1
Sociedad de Tasación, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
Latinoenvíos, SA	0	0,0	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>15,4</b>	<b>4</b>	<b>30,8</b>	<b>6</b>	<b>46,2</b>	<b>1</b>	<b>7,7</b>	<b>13</b>

FUENTE: Banco de España.

te suponen el 42,6% de las resoluciones, frente al 43,6% de informes desfavorables, y en el caso de las cooperativas estos porcentajes son del 43%, frente al 47,7%.

Por último, en los establecimientos financieros de crédito un 56,1% se resuelve a favor de los intereses del reclamante (bien por allanamiento, bien por informe favorable) y un 40,7% con informe desfavorable a sus pretensiones.

b. Informes favorables y desfavorables al reclamante, por materias objeto de reclamación

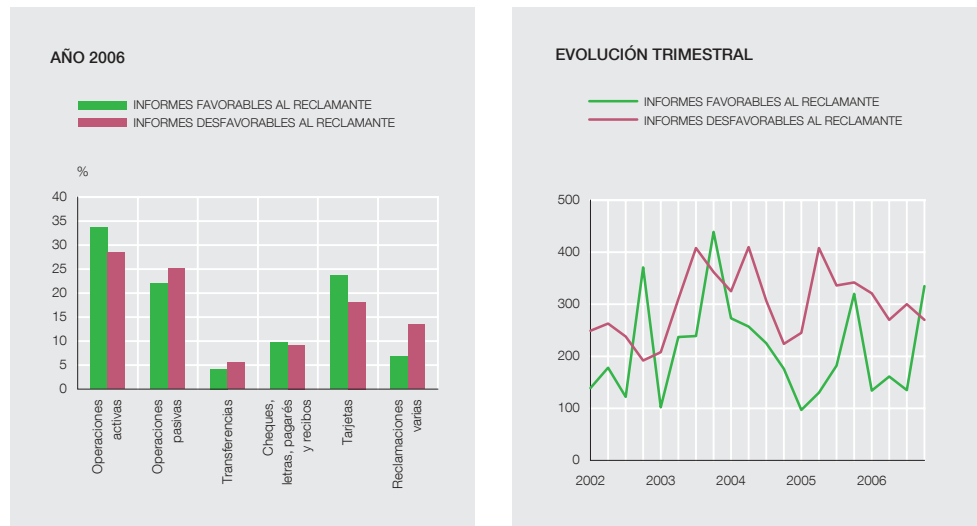
El gráfico 2.22 muestra la clasificación de informes favorables y desfavorables al reclamante, por materias reclamadas.

Las resoluciones favorables a los intereses del reclamante (pese a ser inferiores a las desfavorables) han aumentado su porcentaje (especialmente en el grupo de operaciones activas, en el que superan a las desfavorables, a diferencia de lo sucedido en el ejercicio 2005, en el que el mayor porcentaje de resoluciones favorables se obtuvo dentro del grupo de operaciones pasivas). Este incremento se ha producido fundamentalmente en las reclamaciones derivadas de la contratación de nuevos préstamos hipotecarios y de subrogaciones de acreedor (muchas de ellas motivadas por la tendencia alcista de tipos de interés).

Como consecuencia del aumento de la utilización de las tarjetas de crédito/débito como forma de financiación al consumo, se ha producido un incremento en las reclamaciones relacionadas con el uso de este medio de pago. En este grupo se mantiene el mayor porcentaje de resoluciones favorables al reclamante.

En la evolución trimestral de informes favorables y desfavorables al reclamante se observa el fuerte repunte experimentado por los primeros en el último trimestre del año (después de la significativa bajada presentada en los dos trimestres anteriores). En el último trimestre de 2006 (por vez primera desde el tercer trimestre del año 2003), el total de informes favorables supera al total de los desfavorables.

Materias



FUENTE: Banco de España.

c. Allanamientos, informes favorables y desfavorables al reclamante, por entidad

Los gráficos 2.23 a 2.27 muestran la clasificación de entidades por número de informes desfavorables y favorables, comparando estos últimos con los allanamientos producidos con carácter previo a la emisión de informe.

Dentro del grupo de bancos destacan Banco Santander Central Hispano, SA (con un 21,7% de informes favorables al reclamante, un 22,8% de desfavorables y un 46,8% de allanamientos), Bankinter, SA (con un 39,6% de informes favorables al reclamante, un 41,8% desfavorables y un 12,1% de allanamientos), Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA (con un 3,5% de informes favorables al reclamante, un 30% de desfavorables y un 56,4% de allanamientos), y Banco Popular Español, SA (con un 7,9% de informes favorables al reclamante, un 58,7% de desfavorables y un 22,2% de allanamientos).

Entre las cajas de ahorros destacan el menor porcentaje de allanamientos y el mayor porcentaje de informes favorables al reclamante. Especialmente significativos son los casos de Caja General de Ahorros de Canarias, Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez, y Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja).

En el sector de cooperativas de crédito destaca Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito (5% de allanamientos, 35% de informes favorables al reclamante y 50% de desfavorables).

Entre los establecimientos financieros de crédito más reclamados, destaca Servicios Financieros Carrefour, con un 30% de informes favorables al reclamante.

Finalmente, dentro las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, Barclays Bank Plc, SE, presenta un 20,5% de informes favorables al reclamante, frente a tan solo un 13,6 % de informes desfavorables, si bien esta entidad presenta un elevado porcentaje de allanamientos (65,9%).

d. Rectificaciones de las entidades a los informes favorables al reclamante

Si, a la vista del informe emitido en el expediente de reclamación, del que se dedujera que ha existido perjuicio para el reclamante en sus relaciones con la entidad reclamada, esta rectificase su situación con aquel, conforme a lo previsto en sus conclusiones, deberá ponerlo en conocimiento del Servicio de Reclamaciones.

La situación de los préstamos bancarios en nuestro país a lo largo del año 2006 ha presentado como rasgos significativos un ligero endurecimiento de los criterios de aprobación de nuevos préstamos (tanto a empresas como a hogares para la adquisición de vivienda) y una relajación de los aplicados a las operaciones de crédito al consumo y otras finalidades de los hogares. El endurecimiento de los criterios de aprobación de nuevos préstamos a empresas en España ha sido generalizado por plazos y tamaño del prestatario, si bien se ha concentrado en las empresas del sector inmobiliario. El principal factor que explica este comportamiento ha sido la percepción por parte de las entidades de mayores riesgos, derivados en gran parte de la subida de tipos de interés aplicadas a las operaciones. Las condiciones de los créditos se han hecho más restrictivas en términos generales, salvo por el plazo (que aumentó ligeramente) y los otros gastos que permanecieron sin cambios.

El crédito a los hogares para consumo y otros fines es el segmento que presenta un comportamiento más expansivo, acompañado de una relajación en los criterios de aprobación e impulsado por el incremento en los gastos de consumo.

Durante el año 2006 se constituyeron 1.863.846 hipotecas sobre fincas rústicas y urbanas, lo que supuso un aumento del 6,3% con respecto al año 2005. El importe de los créditos hipotecarios concedidos aumentó un 21% respecto al año anterior. En el caso de hipotecas sobre viviendas, el importe medio fue de 140.275 euros, un 12,6% más que en 2005.

#### Hipotecas por entidad

Las entidades que mayor número de préstamos hipotecarios concedieron durante el año 2006 han sido las cajas de ahorros (con el

55,7% del total), seguidas de los bancos (33,5%) y otras entidades financieras (10,8%).

#### Distribución geográfica del año 2006

Las comunidades autónomas con mayor número de fincas hipotecadas en el año han sido Murcia (7.295) y la Comunidad Valenciana (7.263), y las de menor número fueron Galicia (2.837) y Extremadura (3.214).

Las comunidades con importe medio hipotecado mayor, en miles de euros, han sido Madrid (214) y el País Vasco (190), y las de menor importe han sido Extremadura (116) y Murcia (130).

#### Condiciones

En el conjunto de entidades de crédito, durante el año 2006 el tipo de interés medio de los préstamos hipotecarios fue del 3,83% (0,3 puntos superior al 2005), y el plazo medio, de 25 años (un año más que en el 2005). Por tipo de entidad, el tipo medio en las cajas de ahorros fue del 3,79%, y el plazo medio, de 26 años. En los bancos, el tipo ha sido del 3,84%, y el plazo medio, de 25 años.

El 97,8% de las hipotecas utilizó un tipo variable, siendo el EURIBOR el tipo de referencia más utilizado.

Respecto al cambio de condiciones de hipotecas ya constituidas, se ha experimentado un crecimiento interanual del 28,5%, que en el caso de viviendas se eleva al 32%.

Los cambios por novación han aumentado un 28,1%, y los derivados de subrogaciones de acreedor, un 23%.

La entidad deberá, en todo caso, manifestar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el informe, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el reclamante, en su caso.

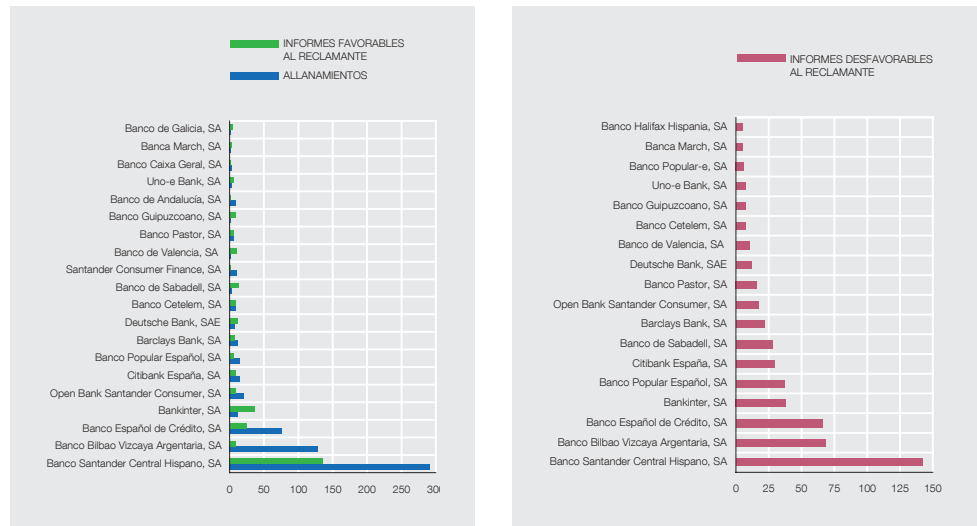
Una vez recibida esta comunicación o transcurrido dicho plazo, se procederá al archivo de las quejas o reclamaciones.

El cuadro 2.23 muestra el detalle de las rectificaciones que han efectuado las entidades a los informes favorables al reclamante emitidos por este Servicio de Reclamaciones. Por otro lado, el gráfico 2.28 nos presenta el porcentaje de rectificaciones por cada tipo de entidad, comparándolo con el ejercicio anterior, y la evolución de los últimos cinco años del porcentaje total de rectificaciones.

Destaca el descenso generalizado en el grado de cumplimiento voluntario por parte de todas las entidades (con la excepción de las sucursales en España de las entidades de crédito extranjeras) del contenido de los informes favorables al reclamante emitidos por el Servicio de Reclamaciones. Este descenso se acusa principalmente en los sectores de cooperativas de crédito y de cajas de ahorros.

AL RECLAMANTE

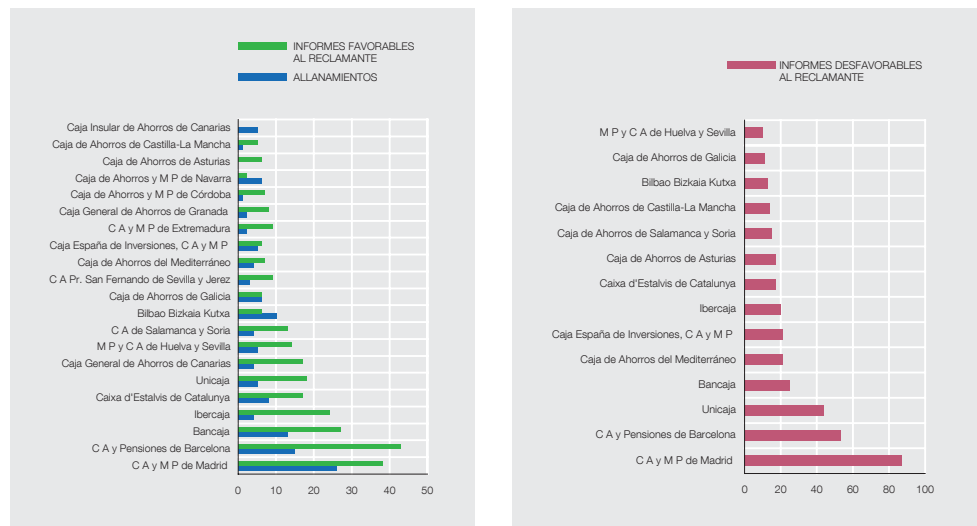
Bancos



FUENTE: Banco de España.

AL RECLAMANTE

Cajas de ahorros



FUENTE: Banco de España.

El porcentaje de rectificaciones de las entidades a los informes favorables al reclamante ha descendido a partir del año 2004. En este sentido, debemos recordar que el criterio mantenido por el Servicio de Reclamaciones para considerar que las entidades han rectificado ante una queja de sus clientes exige algún tipo de actuación de las mismas en orden a obtener la satisfacción de su cliente.

El importe total de rectificaciones del año ha sido de 180.207 euros.

En el gráfico 2.29 se presenta el porcentaje de rectificaciones de bancos que han obtenido cinco o más reclamaciones favorables al reclamante. El banco que menos rectifica es Banco Cetelem, SA (que no ha asumido el contenido íntegro de los informes favorables al reclaman-

AL RECLAMANTE

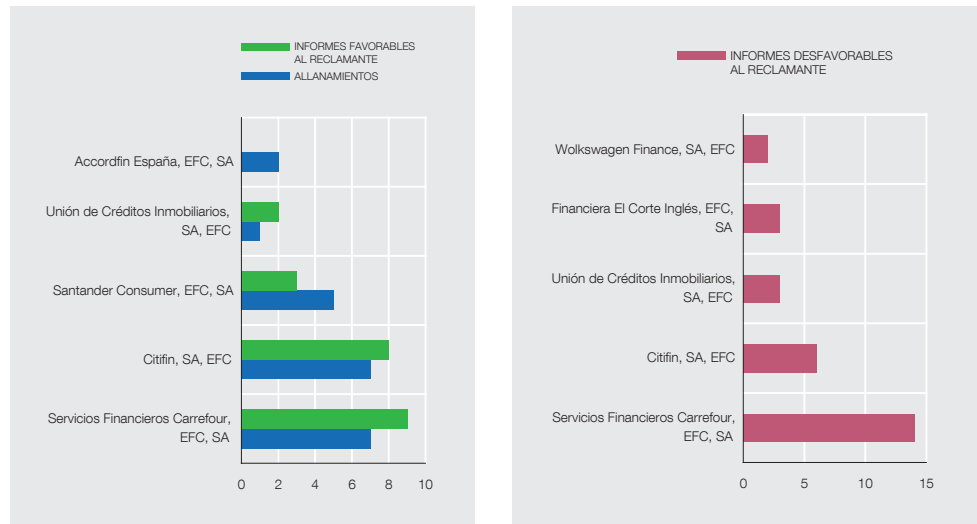
Cooperativas de crédito



FUENTE: Banco de España.

AL RECLAMANTE

Establecimientos financieros de crédito



FUENTE: Banco de España.

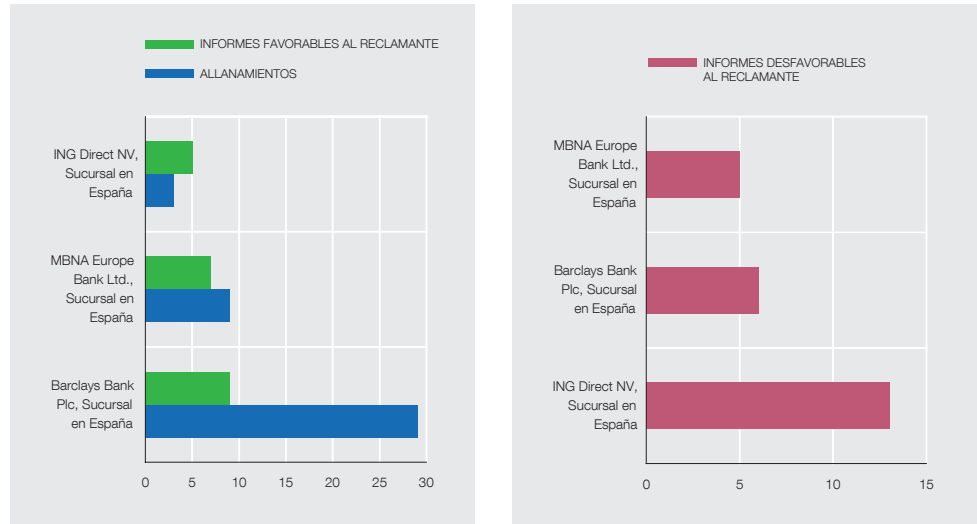
te, este año, en ninguna ocasión), seguido del Barclays Bank, SA (con un 14,3% de rectificaciones). Ambas entidades han presentado una fuerte reducción en el grado de cumplimiento voluntario de las resoluciones del Servicio de Reclamaciones en relación con el año anterior.

Dentro del grupo de grandes bancos, el que ha experimentado una peor evolución ha sido el Banco Santander Central Hispano, SA, que ha pasado de rectificar un 65,6% de los informes favorables al reclamante en el 2005, a hacerlo tan solo en un 56,3% de los casos en el 2006.

Las entidades que más rectifican son Banco de Sabadell, SA, Banco Pastor, SA, y Banco Guipuzcoano, SA.

AL RECLAMANTE

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras



FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.23

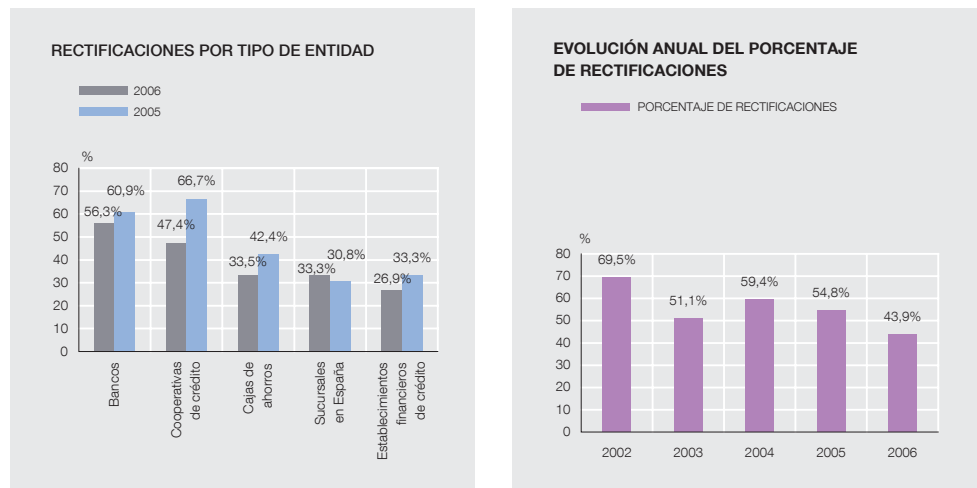
Resumen para todas las entidades

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	N.º	%	N.º	%
Bancos	316	178	178	56,3	138	43,7
Cajas de ahorros	319	107	107	33,5	212	66,5
Cooperativas de crédito	38	18	18	47,4	20	52,6
Establecimientos financieros de crédito	26	7	7	26,9	19	73,1
Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras	24	8	8	33,3	16	66,7
Resto de entidades	4	1	1	25	3	75
<b>Total</b>	<b>727</b>	<b>319</b>	<b>319</b>	<b>43,9</b>	<b>408</b>	<b>56,1</b>

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.28



FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.24

## Bancos

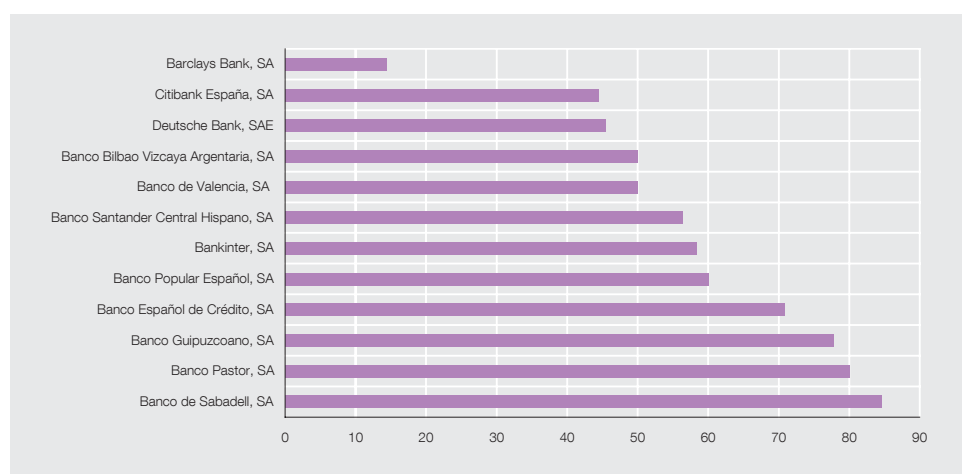
ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Banco Santander Central Hispano, SA	135	76	56,3	59	43,7	
Bankinter, SA	36	21	58,3	15	41,7	
Banco Español de Crédito, SA	24	17	70,8	7	29,2	
Banco de Sabadell, SA	13	11	84,6	2	15,4	
Deutsche Bank, SAE	11	5	45,5	6	54,5	
Banco de Valencia, SA	10	5	50,0	5	50,0	
Citibank España, SA	9	4	44,4	5	55,6	
Open Bank Santander Consumer, SA	9	5	55,6	4	44,4	
Banco Guipuzcoano, SA	9	7	77,8	2	22,2	
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	8	4	50,0	4	50,0	
Banco Cetelem, SA	8	0	0,0	8	100,0	
Barclays Bank, SA	7	1	14,3	6	85,7	
Uno-e Bank, SA	6	4	66,7	2	33,3	
Banco Popular Español, SA	5	3	60,0	2	40,0	
Banco Pastor, SA	5	4	80,0	1	20,0	
Banco de Galicia, SA	4	4	100,0	0	0,0	
Banca March, SA	3	0	0,0	3	100,0	
Banco Halifax Hispania, SA	3	2	66,7	1	33,3	
Banco Gallego, SA	3	1	33,3	2	66,7	
Santander Consumer Finance, SA	2	1	50,0	1	50,0	
Banco Caixa Geral, SA	2	1	50,0	1	50,0	
Banco de Andalucía, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Banco de Crédito Balear, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Banco Inversis Net, SA	1	0	0,0	1	100,0	
Banca Pueyo, SA	1	0	0,0	1	100,0	
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>178</b>	<b>56,3</b>	<b>138</b>	<b>43,7</b>	

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.29

## Bancos



FUENTE: Banco de España.

## Cajas de ahorros

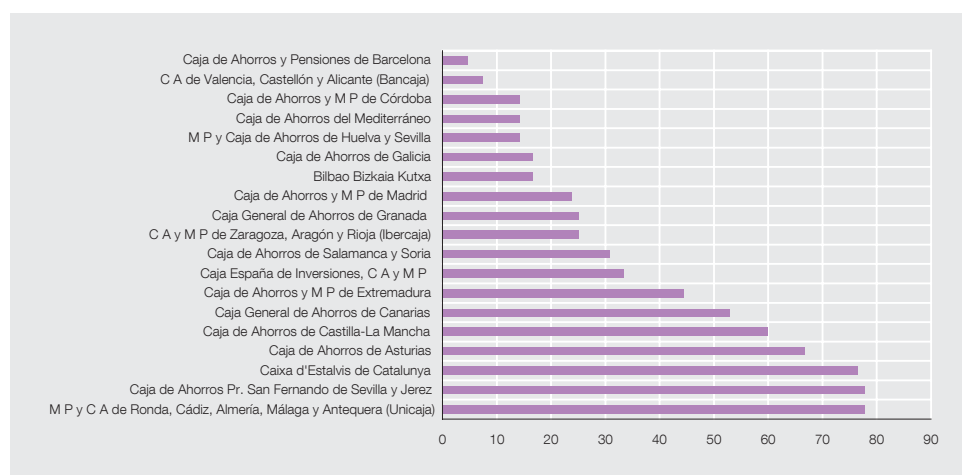
ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	43	2	4,7	41	95,3	
Caja de Ahorros y M P de Madrid	38	9	23,7	29	76,3	
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	27	2	7,4	25	92,6	
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	24	6	25,0	18	75,0	
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	18	14	77,8	4	22,2	
Caixa d'Estalvis de Catalunya	17	13	76,5	4	23,5	
Caja General de Ahorros de Canarias	17	9	52,9	8	47,1	
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	14	2	14,3	12	85,7	
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	13	4	30,8	9	69,2	
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	9	7	77,8	2	22,2	
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	9	4	44,4	5	55,6	
Caja General de Ahorros de Granada	8	2	25,0	6	75,0	
Caja de Ahorros del Mediterráneo	7	1	14,3	6	85,7	
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	7	1	14,3	6	85,7	
Caja España de Inversiones, C A y M P	6	2	33,3	4	66,7	
Bilbao Bizkaia Kutxa	6	1	16,7	5	83,3	
Caja de Ahorros de Galicia	6	1	16,7	5	83,3	
Caja de Ahorros de Asturias	6	4	66,7	2	33,3	
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	5	3	60,0	2	40,0	
Caja de Ahorros de La Rioja	4	4	100,0	0	0,0	
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	4	3	75,0	1	25,0	
Caixa d'Estalvis del Penedès	3	1	33,3	2	66,7	
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	3	0	0,0	3	100,0	
Caixa d'Estalvis de Tarragona	3	2	66,7	1	33,3	
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	3	0	0,0	3	100,0	
Caja de Ahorros y M P de Navarra	2	0	0,0	2	100,0	
C A y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	2	1	50,0	1	50,0	
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	2	1	50,0	1	50,0	
Caja de Ahorros y M P de Segovia	2	0	0,0	2	100,0	
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	2	1	50,0	1	50,0	
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	1	1	100,0	0	0,0	
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	1	1	100,0	0	0,0	
Caja de Ahorros de Murcia	1	1	100,0	0	0,0	
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	1	0	0,0	1	100,0	
Caixa d'Estalvis de Manresa	1	1	100,0	0	0,0	
Caixa d'Estalvis de Terrassa	1	1	100,0	0	0,0	
Caixa d'Estalvis de Girona	1	0	0,0	1	100,0	
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	1	1	100,0	0	0,0	
Caixa d'Estalvis de Sabadell	1	1	100,0	0	0,0	
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>107</b>	<b>33,5</b>	<b>212</b>	<b>66,5</b>	

FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRÁFICO 2.30

Cajas de ahorros



FUENTE: Banco de España.

RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.26

Cooperativas de crédito

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	7	2	28,6	5	71,4	
Caja Rural Intermediterránea, SCC	4	1	25,0	3	75,0	
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	4	3	75,0	1	25,0	
Caja Rural del Sur, SCC	3	1	33,3	2	66,7	
Caja Rural de Toledo, SCC	2	1	50,0	1	50,0	
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	2	0	0,0	2	100,0	
Caja Rural de Granada, SCC	2	2	100,0	0	0,0	
Caja Rural del Duero, SCCL	2	2	100,0	0	0,0	
Caja Rural de Navarra, SCC	2	0	0,0	2	100,0	
Caja Rural de Zamora, SCC	2	0	0,0	2	100,0	
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	2	1	50,0	1	50,0	
Caja Rural de Jaén, SCC	2	1	50,0	1	50,0	
Caja Rural de Córdoba, SCC	1	1	100,0	0	0,0	
Ipar Kutxa Rural, SCC	1	1	100,0	0	0,0	
Caixa Rural Albalat dels Sorells, SCCV	1	1	100,0	0	0,0	
Caja Rural de Cuenca, SCC	1	1	100,0	0	0,0	
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>47,4</b>	<b>20</b>	<b>52,6</b>	

FUENTE: Banco de España.

El sector de cajas de ahorros destaca este año por el descenso generalizado en el porcentaje de rectificaciones ante las resoluciones de los informes del Servicio de Reclamaciones, que ha pasado de representar el 42,4% de las resoluciones favorables al reclamante, a tan solo el 33,5%. Las cajas de ahorros que han experimentado una peor evolución en cuanto al grado de cumplimiento voluntario de las resoluciones del Servicio han sido Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (que ha pasado a rectificar el 23,7% de los informes, frente al 46,7%

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.27

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	9	1	11,1	8	88,9	
Citifin, SA, EFC	8	3	37,5	5	62,5	
Santander Consumer, EFC, SA	3	1	33,3	2	66,7	
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	0	0,0	2	100,0	
Santander de Leasing, SA, EFC	1	0	0,0	1	100,0	
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Bansalease, EFC, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Euro Crédito, EFC, SA	1	0	0,0	1	100,0	
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>26,9</b>	<b>19</b>	<b>73,1</b>	

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.28

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	9	3	33,3	6	66,7	
MBNA Europe Bank Ltd., Sucursal en España	7	2	28,6	5	71,4	
ING Direct NV, Sucursal en España	5	2	40,0	3	60,0	
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	2	1	50,0	1	50,0	
BNP Paribas Lease Group, Sucursal en España	1	0	0,0	1	100,0	
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>33,3</b>	<b>16</b>	<b>66,7</b>	

FUENTE: Banco de España.

## RECTIFICACIONES A LOS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 2.29

Resto de entidades

ENTIDAD	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		RECTIFICA		NO RECTIFICA	
	N.º	N.º	%	N.º	%	
Tasaciones Madrid, SA	1	0	0,0	1	100,0	
Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA)	1	0	0,0	1	100,0	
Sociedad de Tasación, SA	1	1	100,0	0	0,0	
Latinoenvíos, SA	1	0	0,0	1	100,0	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>25,0</b>	<b>3</b>	<b>75,0</b>	

FUENTE: Banco de España.

Materias



FUENTE: Banco de España.

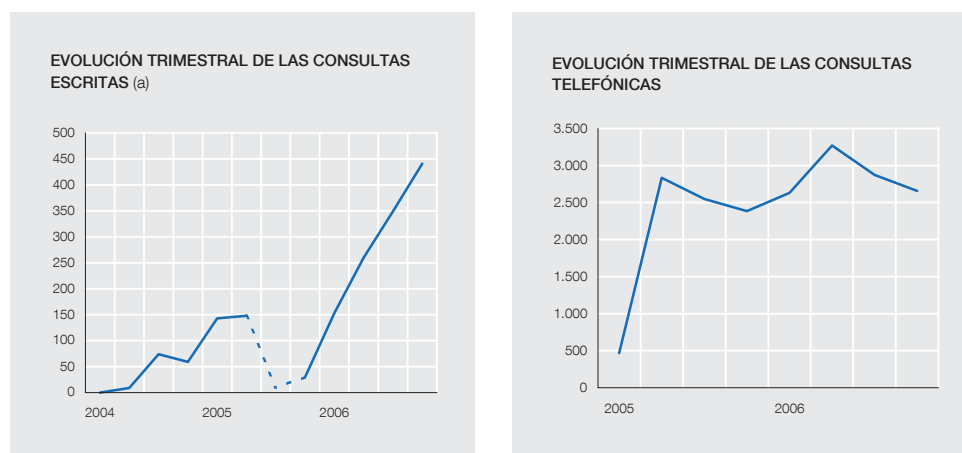
del año anterior), Caja de Ahorros y M P de Huelva y Sevilla (que ha pasado de un 66,7% a un 14,3%) y Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (que ha pasado de un 75% a un 30,8%).

Por el contrario, destaca la evolución positiva de la Caja General de Ahorros de Canarias (que ha pasado de un 14,3% a un 52,9% de rectificaciones).

Del resto de sectores, aunque cuantitativamente tienen una menor relevancia, hay que destacar, dentro de las cooperativas de crédito, a Caja Laboral Popular con un 71,4% de informes no rectificadas y, dentro de los establecimientos financieros de crédito, a Servicios Financieros Carrefour con un 88,9% de no rectificaciones. Por último, MBNA Europe Bank, Ltd., y Barclays Bank Plc, dentro de las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, tienen unos porcentajes de no rectificación del 71,4% y del 66,7%, respectivamente.

e. Rectificación de las entidades a los informes favorables al reclamante, por materias

En el gráfico 2.31 se presenta el número de rectificaciones, por materia, dentro de cada uno de los tres grupos más reclamados, comparándolo con el número de informes favorables al reclamante.



FUENTE: Banco de España.

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

El grupo que presenta un mayor número de rectificaciones por parte de las entidades es el de operaciones pasivas, principalmente en las cuestiones relativas a faltas de diligencia y a intereses.

Dentro del grupo de operaciones activas, el mayor porcentaje de rectificaciones se da en las reclamaciones relativas a subrogaciones hipotecarias y a intereses.

En las operaciones de tarjetas de crédito/débito, las cuestiones objeto de mayor rectificación son las derivadas del mal funcionamiento de cajeros automáticos y las de robo, sustracción y uso fraudulento.

## 2.4 Consultas

Por primera vez en una Memoria anual, se ofrece información separada de las consultas recibidas por escrito (correo postal o vía telemática), posibilidad que se encuentra a disposición del público desde finales de 2005.

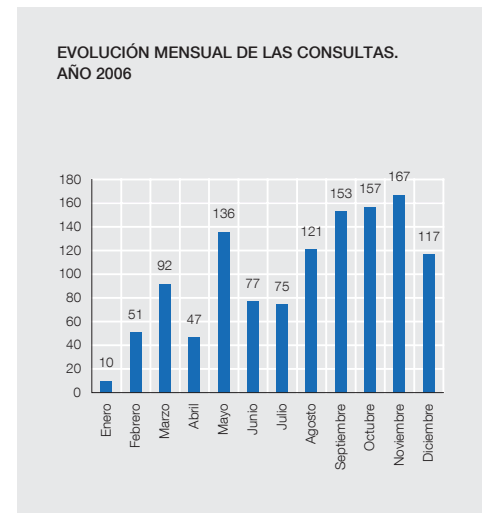
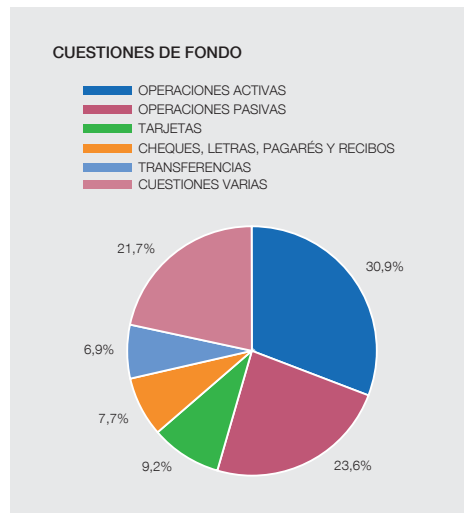
La opción de presentar consultas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros y ha tenido una gran aceptación por parte del público en general, que se ha visto reflejada en el creciente aumento de las consultas recibidas a través de la dirección de correo electrónico que el Servicio de Reclamaciones ha puesto a disposición de los ciudadanos para este fin ([ConsultasdeReclamaciones@bde.es](mailto:ConsultasdeReclamaciones@bde.es)).

Están legitimados para formular consultas, personalmente o mediante representación, 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. Las consultas versarán sobre sus derechos en materia de transparencia y protección de la clientela y los cauces legales existentes para su ejercicio.

El número total de consultas recibidas por escrito en el Servicio de Reclamaciones durante el año 2006 ha sido de 1.203, lo que ha supuesto un incremento del 262,3% con relación al ejercicio anterior.

## CONSULTAS ESCRITAS

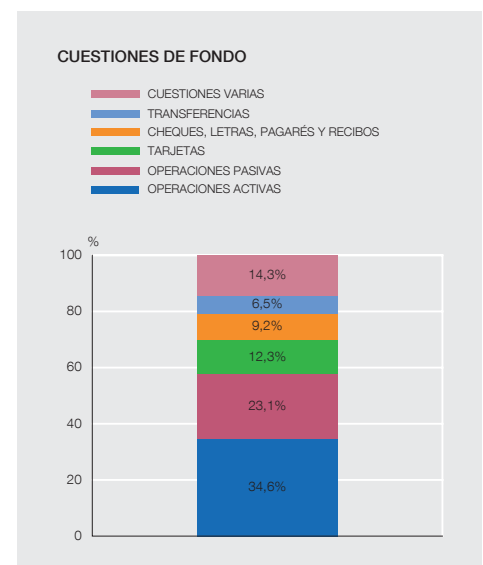
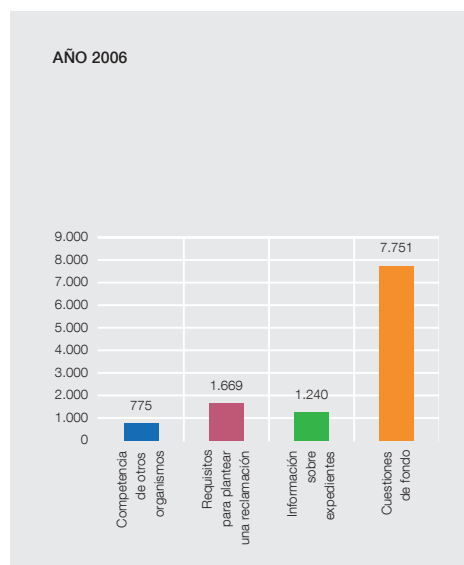
GRÁFICO 2.33



FUENTE: Banco de España.

## CONSULTAS TELEFÓNICAS

GRÁFICO 2.34



FUENTE: Banco de España.

Por otro lado, en 2006 se registraron 11.435 consultas telefónicas (recibidas a través del *call center* instalado en el Servicio de Reclamaciones).

En el gráfico 2.32 se muestra la evolución trimestral de las consultas escritas y telefónicas.

### 2.4.1 CLASIFICACIÓN POR MATERIAS DE LAS CONSULTAS ESCRITAS

En el gráfico 2.33 se muestra la distribución, mes a mes, de las consultas escritas y su clasificación por materias.

La clasificación por materias de las consultas escritas sigue básicamente la misma distribución que la de las reclamaciones y quejas presentadas, con la excepción del grupo de *cuestiones varias*, que presenta una mayor importancia relativa.

Como regla general, ha podido observarse una mayor complejidad en las cuestiones que se someten a consulta de este Servicio de Reclamaciones (véase capítulo V).

#### 2.4.2 CLASIFICACIÓN POR MATERIAS DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS

De las 11.435 consultas registradas en el *call center* de atención telefónica, 7.751 corresponden con cuestiones de fondo, siendo las restantes relativas a temas de tramitación o cuestiones competencia del resto de organismos supervisores.

El gráfico 2.34 muestra la clasificación de las consultas por cuestiones planteadas.

Las cuestiones más planteadas son las relativas a operaciones activas (fundamentalmente, relacionadas con la contratación de préstamos hipotecarios, intereses, subrogaciones, comisiones y gastos); en segundo lugar destacan las pasivas (formalización de depósitos, disposiciones de cuentas, comisiones, etc.), seguidas de las relativas al envío, uso y liquidación de tarjetas, y, por último, se sitúan las consultas relativas a cheques, pagarés y recibos.

### 3 SECTOR EXTERIOR



## ÍNDICE

3.1 FIN-NET, RESOLUCIÓN  
EXTRAJUDICIAL DE CONFLICTOS  
ENTRE CONSUMIDORES  
Y PROVEEDORES  
FINANCIEROS **81**

3.2 ACTUACIONES **81**

3.3 RECLAMACIONES  
TRANSFRONTERIZAS  
PRESENTADAS  
ANTE EL SERVICIO  
DE RECLAMACIONES **83**

3.4 OTRAS ACTUACIONES **86**



### 3 Sector exterior

#### **3.1 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, se entiende por servicios financieros en concepto amplio los servicios bancarios, los seguros y el mercado de valores.

El número de casos resueltos a través de FIN-NET, desde su constitución en febrero de 2001, se recoge en el cuadro 3.1.

A 31 de diciembre de 2006, la red FIN-NET estaba integrada por 48 miembros pertenecientes a 21 Estados miembros del EEE. En el último año se han integrado cinco nuevos órganos de resolución de conflictos financieros: uno procedente de la República Checa, dos de Polonia y uno de Lituania. El cuadro 3.2 enumera los organismos de resolución de conflictos financieros miembros de FIN-NET a 31 de diciembre de 2006.

#### **3.2 Actuaciones**

Como ya se apuntó en la Memoria de 2005, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España participó activamente en las actuaciones llevadas a cabo por el grupo de trabajo creado para evaluar la actividad desarrollada por FIN-NET y establecer estrategias de futuro. Este grupo elaboró un documento, aprobado en sesión plenaria de FIN-NET el 16 de marzo de 2006, en el que se alcanzaba, entre otras, la conclusión de que era preciso mejorar la difusión externa de esta Red.

Para llevar a cabo el cumplimiento de estos objetivos y recomendaciones y, en particular, para fomentar el conocimiento de FIN-NET entre los consumidores financieros, se constituyó un comité de dirección, integrado por nueve miembros, del cual forma parte el Servicio de Reclamaciones, y que en la actualidad está llevando a cabo (junto con el Secretariado de la Comisión Europea en FIN-NET) un rediseño de la página web de FIN-NET, a fin de hacerla más fácil y accesible para los ciudadanos, la elaboración de una memoria anual de actividades y el seguimiento sobre el funcionamiento de la Red.

Asimismo, se pretende que la experiencia de los miembros de FIN-NET en la resolución de conflictos financieros pueda servir de herramienta para que los reguladores conozcan los problemas y deficiencias que puedan presentarse en la ordenación de estos aspectos en los distintos países y poder 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 situadas 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 Europeo del Consumidor el que traslade la reclamación o consulta al organismo competente para su resolución (véase cuadro 3.3).

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones ha establecido, desde finales del último trimestre de 2006, una estrecha colaboración con el Centro Europeo del Consumidor en España, consistente en la tramitación de las reclamaciones y consultas que dirigen al Servicio de Re-

### ¿Qué 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) aun en 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 el 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 (si bien actualmente el Servicio de Reclamaciones del Banco de España es el único miembro del sistema español).

En unos casos, el órgano de resolución es creado por una disposición normativa y, en otros, 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 ofrez-

can 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.

A 31 de diciembre de 2006

AÑO	RECLAMACIONES RECIBIDAS
2001	335
2002	601
2003	796
2004	580
2005	536

FUENTE: Memoria FIN-NET 2001-2006.

clamaciones (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.

### **3.3 Reclamaciones transfronterizas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones**

Por primera vez en una Memoria del Servicio de Reclamaciones, se realiza un análisis de la evolución de las reclamaciones transfronterizas presentadas ante este Servicio durante los últimos cinco años, tomando como elemento de análisis las reclamaciones presentadas por personas físicas o jurídicas, con domicilio fuera de España. Es decir, el criterio de no residencia se toma en función del domicilio declarado por el reclamante, por considerar que este dato ofrece una información que se adapta a los nuevos criterios de información estadística que se han alcanzado en el seno de FIN-NET (referencia que, sin embargo, no tiene en consideración posibles matizaciones sobre la condición jurídica de residente).

La introducción del euro como moneda única ha supuesto un incremento de las reclamaciones transfronterizas, en particular las de ciudadanos europeos. Efectivamente, el incremento de reclamaciones en el año 2002 en relación con el año 2001 fue del 44% en total, y para las presentadas dentro del EEE, del 114 %.

El cuadro 3.3 ofrece información sobre el origen (por países) de las reclamaciones. No resulta sorprendente que el 80,8% del total corresponda a reclamaciones procedentes del EEE, y más concretamente de la denominada «Europa de los Quince». Por países, el 71% del total de las reclamaciones del EEE de estos cinco años se concentra en litigios con origen en el Reino Unido, Alemania y Francia (alcanzando las de procedencia británica el 37,5% del total de las de esta zona).

En cuanto a las materias objeto de reclamación de este sector, se ha observado un incremento significativo de las reclamaciones por transferencias en los años 2003 y 2004. Este hecho deriva de la confusión inicial que supuso la entrada en vigor de la regulación que equiparó el importe de comisiones y gastos aplicables a las transferencias transfronterizas dentro de la Unión Europea, por importe inferior o igual a 12.500 euros, con el de las transferencias nacionales, conclusión que puede ser contrastada por la disminución experimentada por este grupo en los años posteriores, una vez clarificada y adaptadas las entidades a la nueva situación.

Asimismo, en el año 2004 se produjo un incremento significativo de las reclamaciones por operaciones pasivas, consecuencia del incremento del importe de las comisiones, así como del cobro de servicios anteriormente gratuitos, circunstancia que también fue observada en el total de reclamaciones nacionales (véase *Memoria del Servicio de Reclamaciones, 2004*).

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 c/o Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR Ombudsmann der öffentlichen Banken 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 Ombudsman auprès de La Poste/Ombudsdienst bij De Post
DINAMARCA	Pengeinstitutankenævnet Realkreditankenævnet Ankenævnet for Forsikring
ESPAÑA	Servicio de Reclamaciones del Banco de España
FINLANDIA	Kuluttajavalituslautakunta Arvopaperilautakunta Kuluttajien vakuutustoimisto/Vakuutuslautakunta
FRANCIA	Médiateur de Groupement des Entreprises Mutuelles Autorité des Marchés Financiers - Service de la Médiation Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières (ASF)
GRECIA	Hellenic Banking Ombudsman Ministry of Development. Commerce Secretariat General. Directorate of Insurance Enterprises
HOLANDA (a)	Klachtencommissie DSI Geschillencommissie Bankzaken & Geschillencommissie Hypothecaire Financieringen Ombudsman Verzekeringen
IRLANDA	Bíúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais/Financial Services Ombudsman's Bureau
ISLANDIA	Úrskurðarnefnd í váttryggingamállum Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki
ITALIA	Ombudsman Bancario ISVAP – Istituto di Vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo
LIECHTENSTEIN	Bankenombudsmann Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten bei der Ausführung von Überweisungen
LITUANIA	Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos
LUXEMBURGO	Médiateur en Assurances Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)
NORUEGA	Bankklagenemnda Forsikringsklagekontoret
POLONIA	Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych Arbiter Bankowy
PORTUGAL	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Serviço de Mediação de Conflitos, CMVM
REINO UNIDO	Financial Ombudsman Service
REPÚBLICA CHECA	Finanční arbitr České republiky
SUECIA	Allmänna reklamationsnämnden

a. A partir del 1 de abril de 2007, estos tres organismos se han fusionado en uno, denominado «Klachteninstituut Financiële Dienstverlening» (Kifid).

PAÍS	2002	2003	2004	2005	2006	TOTAL	% TOTAL
Alemania	4	14	31	19	12	80	17,70
Austria	-	-	-	-	1	1	0,20
Bélgica	3	2	4	8	3	20	4,40
Dinamarca	-	3	1	-	-	4	0,90
Finlandia	-	-	-	-	-	-	-
Francia	10	2	11	9	10	42	9,30
Grecia	-	-	-	1	1	2	0,40
Holanda	3	2	3	2	-	10	2,20
Irlanda	1	-	3	1	5	10	2,20
Italia	2	2	-	1	-	5	1,10
Luxemburgo	-	-	2	1	1	4	0,90
Portugal	6	1	5	2	6	20	4,40
Reino Unido	12	28	38	33	26	137	30,30
Suecia	2	-	-	1	1	4	0,90
Chipre	-	-	-	1	-	1	0,20
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-	-
Eslovenia	-	-	-	-	-	-	-
Estonia	-	-	-	1	-	1	0,20
Hungría	-	-	-	-	-	-	-
Letonia	-	-	-	-	-	-	-
Lituania	-	-	-	-	-	-	-
Malta	-	-	-	1	-	1	0,20
Polonia	1	-	-	-	-	1	0,20
República Checa	-	-	-	-	1	1	0,20
Bulgaria	-	-	-	-	-	-	-
Rumanía	-	-	-	-	-	-	-
Islandia	-	-	-	-	-	-	-
Liechtenstein	-	-	-	-	-	-	-
Noruega	-	-	-	1	-	1	0,20
Suiza	1	4	3	6	6	20	4,40
<b>Total EEE + Suiza</b>	<b>45</b>	<b>58</b>	<b>101</b>	<b>88</b>	<b>73</b>	<b>365</b>	<b>80,80</b>
Otros Estados de Europa	0	2	4	1	0	7	1,50
Asia	5	6	9	6	6	32	7,10
Iberoamérica	5	2	5	7	7	26	5,80
Estados Unidos	1	4	6	-	2	13	2,90
Canadá	-	-	1	5	-	6	1,30
Australia	-	1	-	1	1	3	0,70
<b>Total resto del mundo</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>87</b>	<b>19,20</b>
<b>Total reclamaciones no residentes</b>	<b>56</b>	<b>73</b>	<b>126</b>	<b>108</b>	<b>89</b>	<b>452</b>	<b>100</b>

FUENTE: Banco de España.

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>.

En cuanto al tipo de entidad contra la que se reclama, son los grandes bancos los que concentran el mayor número de reclamaciones, fundamentalmente por la mayor implantación geográfica, que facilita la realización de las transacciones transfronterizas. Dentro de las reclamaciones contra cajas de ahorros, se puede deducir una cierta localización geográfica en el litoral mediterráneo.

En general, cabe entender que, si bien no puede deducirse de la serie analizada un tendencia sobre la evolución de estas reclamaciones, es esperable un aumento de las reclamaciones procedentes del EEE, motivado por el aumento en las transacciones comerciales y financieras dentro del EEE, la integración de nuevos países, la mayor difusión de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos financieros que se pretende realizar a través de FIN-NET y por la próxima transposición al ordenamiento jurídico nacional de la Directiva de comercialización a distancia de servicios financieros.

### 3.4 Otras actuaciones

Durante el año 2006, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha venido colaborando con el Departamento de Economía y Relaciones Internacionales, prestando asistencia a la División de Cooperación Técnica Internacional en los siguientes programas:

- Banco Central de Mozambique.  
Presentación del Servicio de Reclamaciones: funcionamiento, criterios, normativa y página web.
- Banco Central de Indonesia.  
Presentación del Servicio de Reclamaciones: funcionamiento, criterios, normativa y página web.
- Banco Popular de la República China.  
Información sobre tratamiento de tarjetas de crédito.

4 INFORMES DE RECLAMACIONES FAVORABLES Y DESFAVORABLES  
AL RECLAMANTE Y ALLANAMIENTOS



## ÍNDICE

### 4.1 CRITERIOS GENERALES 97

- 4.1.1 **Comisiones y gastos** 97
  - Principios generales 97
  - Transparencia en su cobro 98
  - Comisión por reclamación de posiciones deudoras 98
  - Gastos de correo 99
- 4.1.2 **Condiciones contractuales** 99
  - Integridad de los contratos 99
  - Modificación 100
  - Oscuridad de las cláusulas 100
  - Resolución unilateral de contratos de duración indefinida 101
- 4.1.3 **Apuntes en cuenta** 101
  - Recibos 101
  - Recibos domiciliados 101
  - Adeudo indiscriminado de recibos 101
  - Disposición de fondos 101
  - Disponibilidad de los fondos 102
- 4.1.4 **Falta de diligencia** 102
  - Inactividad en la resolución de incidencias 102
  - a. Falta de presentación de alegaciones 102
  - b. Demoras injustificadas en la resolución de errores 102
- 4.1.5 **Información y documentación** 102
  - Falta de claridad y transparencia con el cliente 102
  - Acreditación documental de sus actuaciones 103
  - Documento contractual 103
  - Justificación documental de las operaciones 103
- 4.1.6 **Tipos de interés** 104
  - La TAE 105

### 4.2 GRUPO I OPERACIONES ACTIVAS 107

- 4.2.A INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE 107
- 4.2.1 **Comisiones y gastos** 107
  - Adeudo de comisiones que no responden a la prestación de un servicio efectivo 107
    - a. Comisión por reclamación de posiciones deudoras 107
    - b. 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 107
    - c. Otras comisiones 108
  - Adeudo de comisiones que no responden a un servicio solicitado en firme ni aceptado por el cliente 108
    - a. Por preparación de la documentación para cancelación notarial de hipoteca 108
  - Adeudo de comisiones y gastos no pactados contractualmente 109
  - Falta de transparencia en el cobro de las comisiones y gastos 110
    - a. Gastos de correo 110
    - b. Gastos derivados de la contratación de un préstamo 110
    - Información inadecuada 111

	Repercusión del impuesto devengado por la inclusión de un pacto de igualación de rango con la hipoteca preexistente o por constitución de fianza	112
	Gastos de tasación	113
	Falta de información previa	114
	Estimación excesiva	115
	Demora injustificada en la liquidación	115
	Cobro indebido de comisiones o gastos por diversos motivos	116
<b>4.2.2</b>	<b>Discrepancias sobre apuntes en cuenta</b>	<b>117</b>
	Incumplimiento de órdenes	117
	Actuación unilateral	118
	a. A falta de pacto en el contrato	118
	b. A falta de contrato/orden firmada	118
	c. Interpretación «unilateral» de los contratos	119
<b>4.2.3</b>	<b>Falta de diligencia</b>	<b>120</b>
	Comisión reiterada de errores de diversa índole y/o retraso en su corrección	120
	Demoras en el cumplimiento de las órdenes de sus clientes	121
	Falta de diligencia en la tramitación de operación	122
	a. Demoras en la formalización de operaciones	122
	b. Otros motivos	123
	Disposición de crédito sin concurrir las firmas necesarias	123
	Falta de diligencia por otros motivos	123
<b>4.2.4</b>	<b>Intereses</b>	<b>123</b>
	Aplicación incorrecta de los tipos de referencia pactados	123
	Falta de transparencia en el tipo de interés aplicado	124
	a. Omisión o deficiencias informativas de la TAE	124
	En descubiertos en cuenta corriente	125
	En préstamos	125
	Actuación unilateral de la entidad	125
	a. Información deficiente o insuficiente	125
<b>4.2.5</b>	<b>Información y documentación</b>	<b>126</b>
	Falta de claridad y transparencia con el cliente	126
	a. Previa a la contratación	126
	En relación con la oferta vinculante	126
	b. Posterior a la contratación	127
	Cláusulas oscuras	129
	a. Sobre comisiones	129
	b. Sobre tipos de interés	129
	c. Sobre la autorización automática de operaciones. Ofertas personalizadas	129
	d. Sobre otras cuestiones	130
	Falta de conservación o entrega al cliente del documento contractual	130
	Información deficiente en liquidaciones de permutas financieras de tipos de interés	131
	Información deficiente en préstamos en situación de morosidad	131
<b>4.2.6</b>	<b>Ley de crédito al consumo</b>	<b>133</b>
<b>4.2.7</b>	<b>Subrogaciones y novaciones</b>	<b>134</b>
	Diligencia de las entidades implicadas cuando el primitivo acreedor se abstiene de enervar la oferta vinculante que le es presentada	134
	a. Entidades que pretenden la subrogación	135
	b. Primitivo acreedor	135

	Concurrencia en el tiempo de dos entidades acreedoras para una misma operación de préstamo	135
	Cobro indebido de comisiones	136
	a. Por subrogación de entidad acreedora	136
	b. Por gestión de cobro de cheque	137
	Información y documentación	138
<b>4.2.8</b>	<b>Préstamos subvencionados</b>	138
<b>4.2.B</b>	<b>LISTADO DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE</b>	139
<b>4.2.C</b>	<b>LISTADO DE ALLANAMIENTOS</b>	141
<b>4.3 GRUPO II</b>		
<b>OPERACIONES PASIVAS</b>	<b>143</b>	
<b>4.3.A</b>	<b>INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE</b>	143
<b>4.3.1</b>	<b>Comisiones y gastos</b>	143
	Adeudo de comisiones que no responden a la prestación de un servicio efectivo	143
	a. Comisión por reclamación de descubiertos en cuenta	143
	b. Comisión por descubierto	143
	c. Comisión por atender órdenes de pago de sus clientes (reintegro de fondos)	144
	d. Comisión de mantenimiento en cuenta abierta por exigencia de la entidad	145
	e. Otras comisiones	145
	Adeudo de comisiones no pactadas	146
	a. Al inicio de la relación	146
	b. Sobrevenidas	146
	Procedimiento de modificación no previsto en el contrato	146
	Procedimiento de modificación contrario a la normativa de transparencia	147
	Cobro de comisiones hasta entonces gratuitas	147
	Falta de comunicación preceptiva de las modificaciones	147
	c. Falta de transparencia en el cobro de comisiones y gastos	148
	Gastos de correo	148
	d. Cobro indebido de comisiones y gastos por diversos motivos	148
<b>4.3.2</b>	<b>Discrepancias sobre apuntes en cuenta</b>	148
	Incumplimiento de órdenes de clientes	148
	a. De disposición de efectivo	148
	b. De reintegro en oficina distinta	149
	c. Límite de cantidad a reintegrar por «normativa interna»	150
	d. De cancelación de cuentas	150
	Actuación unilateral	151
	a. A falta de orden firmada del cliente	151
	b. Cancelación unilateral de cuentas	152
	c. Embargo de cuentas	153
	d. Adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos	154
	e. Otros motivos	154
	Interpretación unilateral de los contratos	155
	Compensación de cuentas	155
<b>4.3.3</b>	<b>Falta de diligencia</b>	157
	Comisión reiterada de errores de diversa índole y retraso en su corrección	157
	Demoras en el cumplimiento de las órdenes de sus clientes	158
	Disposiciones de cuentas sin concurrir las firmas necesarias	158
	Falta de diligencia en atender la solicitud de información de sus clientes	158
	Otros motivos	159

<p>4.4 GRUPO III TRANSFERENCIAS 171</p>	<p>4.3.4 <b>Intereses</b> 160 Liquidaciones incorrectas 160 Modificaciones del tipo de interés sin observar el procedimiento establecido en el contrato 160 Regalos promocionales 161</p> <p>4.3.5 <b>Información y documentación</b> 161 Falta de claridad y transparencia con el cliente 161 a. Previa a la contratación 161 b. Posterior a la contratación 162 Cláusulas oscuras 162 a. Intereses 162 Falta de conservación o entrega al cliente del documento contractual 163 Falta de formalización o conservación de los documentos justificativos de las operaciones efectuadas o de las gestiones encomendadas 164 Información errónea o falta de información sobre movimientos o saldos en cuentas 164 Falta de actualización a la normativa vigente de los documentos contractuales de operaciones de duración indeterminada 165</p> <p>4.3.6 <b>Condiciones contractuales</b> 165 Modificación del número de titulares de una cuenta 166 a. A instancias de los clientes 166 b. A instancias de la entidad 166</p> <p>4.3.B LISTADO DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE 167</p> <p>4.3.C LISTADO DE ALLANAMIENTOS 169</p>
<p>4.4 GRUPO III TRANSFERENCIAS 171</p>	<p>4.4.A INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE 171</p> <p>4.4.1 <b>Comisiones y gastos</b> 171 Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea 171 Adeudos de comisiones y gastos improcedentes, por diversos motivos 172</p> <p>4.4.2 <b>Discrepancias sobre apuntes en cuenta</b> 172 Incumplimiento de órdenes 172 Actuación unilateral 172</p> <p>4.4.3 <b>Falta de diligencia</b> 173 Falta de diligencia en la tramitación de transferencias 173 Adeudo de transferencias sin autorización previa 174 Actuación incorrecta en relación con las órdenes dadas 175 Falta de diligencia en la reclamación de transferencias fraudulentas realizadas a través de Internet 175</p> <p>4.4.4 <b>Información y documentación</b> 176 Falta de claridad o transparencia con el cliente 176 Falta de justificación documental 177</p> <p>4.4.5 <b>Valoración</b> 178 Valoración incorrecta de apuntes por transferencia 178</p> <p>4.4.B LISTADO DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE 178</p> <p>4.4.C LISTADO DE ALLANAMIENTOS 179</p>
<p>4.5 GRUPO IV CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS EFECTOS 181</p>	<p>4.5.A INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE 181</p> <p>4.5.1 <b>Comisiones y gastos</b> 181 Cheques 181 a. No responden a servicios efectivamente prestados 181 b. No recogidas en tarifas 181</p>

	c.	Por encima de las recogidas en tarifas	181
	d.	Falta de diligencia en la corrección de errores	181
		Recibos	182
	a.	No responden a servicios efectivamente prestados	182
	b.	Modificación de condiciones contractuales	182
		Letras de cambio	183
	a.	No responden a servicios efectivamente prestados	183
<b>4.5.2</b>		<b>Discrepancias sobre apuntes en cuenta</b>	183
		Adeudo de recibos sin autorización u orden de domiciliación previa	183
		Devolución de efectos sin autorización previa del titular de la cuenta	184
		Pago de efectos desatendiendo la orden de los clientes de no adeudarlos o de proceder a su devolución una vez adeudados	184
	a.	Plazos de devolución	185
	b.	Otros requisitos de devolución	186
		Aplicación de un plazo predeterminado de indisponibilidad para los cheques ingresados en cuenta	186
<b>4.5.3</b>		<b>Falta de diligencia</b>	187
		Falta de diligencia en el pago de efectos	187
		Falta de diligencia en la gestión de cobro de efectos	188
		Actuación incorrecta en relación con la devolución de efectos	188
	a.	Sin defender los intereses de sus clientes	188
	b.	Cuando el cliente es el emisor del recibo	189
<b>4.5.4</b>		<b>Información y documentación</b>	189
		Información defectuosa sobre el coste de los servicios	190
		Otra información y documentación defectuosa	191
		Información defectuosa en la gestión de cheques sobre el extranjero	191
<b>4.5.5</b>		<b>Normativa específica</b>	192
		La entidad no atiende el pago parcial de un cheque	192
		Revocación de un cheque	193
4.5.B		LISTADO DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE	194
4.5.C		LISTADO DE ALLANAMIENTOS	195
<b>4.6 GRUPO V</b>			
<b>TARJETAS DE</b>			
<b>CRÉDITO/DÉBITO</b>			<b>197</b>
<b>4.6.A</b>		<b>INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE</b>	197
<b>4.6.1</b>		<b>Comisiones y gastos</b>	197
		Emisión, renovación y mantenimiento de tarjetas	197
		Uso de tarjetas en cajeros automáticos	197
		Reclamación de posiciones deudoras	198
<b>4.6.2</b>		<b>Condiciones contractuales</b>	198
		Modificación unilateral de las condiciones contractuales	198
<b>4.6.3</b>		<b>Falta de diligencia</b>	199
		Incidencias con comercios, en relación con los terminales para pago con tarjeta facilitados por las entidades	199
		Emisión, retirada y envío de tarjetas sin solicitud previa o por medios que no aseguran su recepción	200
	a.	Sin solicitud previa	200
	b.	Por medios que no aseguran su recepción	201
		Falta de diligencia en la resolución de incidencias	202
	a.	Falta de presentación de alegaciones	202
	b.	Demoras injustificadas en la resolución de errores	202
	c.	Incidencias por compras o por disposiciones en cajeros	203
	d.	Otras incidencias	204
		Falta de diligencia en el cumplimiento de las instrucciones recibidas	204

4.6.4	<b>Información y documentación</b>	205
	Cancelación unilateral de tarjetas	205
	Falta de conservación o entrega al cliente del documento contractual	207
	Falta de justificación documental de las operaciones	208
	a. Operaciones en cajeros	208
	b. Pagos realizados en establecimientos comerciales	209
	c. Otros supuestos	209
	Cláusulas limitativas de la responsabilidad del titular de la tarjeta	210
	a. Contratos que no incluyen la cláusula	211
	b. Contratos que incluyen la cláusula, pero con un carácter restrictivo	211
	c. Límite temporal de aviso	212
	Falta de claridad y transparencia con el cliente	213
4.6.5	<b>Uso fraudulento</b>	215
	Disposiciones fraudulentas con tarjeta de débito, cuyo importe excede el saldo de la cuenta asociada	215
	Disposiciones fraudulentas por encima del límite pactado en el contrato	215
	No aplicación del límite de responsabilidad ante operaciones fraudulentas	216
	Venta a distancia	217
4.6.6	<b>Valoración</b>	219
	Valoración incorrecta de abonos en cuenta de tarjeta	219
	Valoración incorrecta de abonos en cajero automático	219
4.6.B	LISTADO DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE	220
4.6.C	LISTADO DE ALLANAMIENTOS	221
4.7	<b>GRUPO VI</b>	
	<b>CUESTIONES VARIAS</b>	<b>223</b>
4.7.A	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	223
4.7.1	<b>Herencias</b>	223
	Tramitación de testamentarias	223
	Información a herederos	224
	Disposición de fondos	225
4.7.2	<b>Inclusión en registros de impagos</b>	226
4.7.3	<b>Divisas y billetes extranjeros</b>	227
4.7.4	<b>Deuda anotada</b>	228
4.7.5	<b>Otras cuestiones</b>	228
	Avales y garantías	228
	a. Comisiones	228
	b. Información	228
	Créditos documentarios	229
	Impuestos y Seguridad Social	230
	a. Falta de diligencia	230
	b. Información	230
	c. Actuación unilateral	230
	Falta de colaboración	230
	Tasaciones	231
	Seguros	232
4.7.B	LISTADO DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE	232
4.7.C	LISTADO DE ALLANAMIENTOS	233

#### **4 Informes de reclamaciones favorables y desfavorables al reclamante y allanamientos**

Se inicia con esta Memoria la reorganización de los apartados que, en ejercicios anteriores, figuraban separadamente como Informes favorables al reclamante, Informes desfavorables al reclamante, Criterios de interés general y Allanamientos y desistimientos.

Así, en primer lugar, y con el fin de facilitar y simplificar la difusión y comprensión de los criterios empleados por el Servicio de Reclamaciones para la resolución de los expedientes que se le presentan, se ha decidido:

- Recoger en un subapartado inicial los criterios generales susceptibles de utilizarse en más de un grupo de reclamaciones (véase el epígrafe 4.1).
- Reproducir, si fueran de interés, los criterios específicamente empleados en los epígrafes y/o puntos analizados en cada uno de los grupos de reclamaciones vistos.

En segundo lugar, y dentro de cada grupo de reclamaciones, se han recogido de manera independiente los informes favorables al reclamante, los informes desfavorables al reclamante y los allanamientos.

Por último, el análisis de los informes favorables se ha estructurado (en epígrafes) en función de las materias reclamadas, especificando (en puntos) para cada materia los motivos más habituales de reclamación<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>. Todo ello puede haber dado lugar a alguna discrepancia con la información estadística recogida en el capítulo 2 de esta Memoria.



## 4.1 Criterios generales

### 4.1.1 Comisiones y gastos

#### PRINCIPIOS GENERALES

La normativa que regula las comisiones aplicables por las entidades de crédito establece como principio básico la *libertad para su fijación* (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 n.º 8/1990 —en adelante, CBE n.º 8/1990—, si bien impone dos requisitos generales para que resulte procedente su cobro:

- Uno de carácter material: que respondan a servicios efectivamente prestados que hubieran sido *aceptados o solicitados en firme* por el cliente.
- Otro de carácter formal: que se recojan en el *contrato y/o en un folleto de tarifas* redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible. Folleto este que debe quedar registrado en el Banco de España antes de su aplicación y que debe estar a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público.

En este sentido, se exige expresamente que, en las *operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo*, las comisiones deban recogerse, de forma explícita y clara, en el documento contractual, no siendo admisible una remisión genérica a tarifas (norma 6.ª de la CBE n.º 8/1990).

Por otra parte, se obliga a las entidades que trabajen *exclusivamente en banca telefónica* a comunicar por escrito periódicamente a sus clientes los datos que tendrían que figurar en el tablón de anuncios de sus oficinas, entre los que se encuentran las tarifas de comisiones. Además, las entidades que ofrezcan 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 (norma 5.ª de la CBE n.º 8/1990).

Asimismo, se establece que las tarifas recogerán las condiciones *máximas* que las entidades podrán cargar a sus clientes por cada servicio que presten (norma 3.ª de la CBE n.º 8/1990).

Al margen de lo anterior, las entidades de crédito también pueden repercutir a sus clientes los *gastos* en que hayan incurrido por prestar dichos servicios. No obstante, la normativa de transparencia (número 7.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989 y norma 6.ª de la CBE n.º 8/1990) prevé que:

- Cuando estos gastos estén ligados a *operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo*, será preciso para su cobro que se hubieran recogido previamente en los documentos *contractuales* respectivos, de forma explícita y clara, figurando al menos su concepto (cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma). No obstante, si los gastos los hubiera satisfecho la entidad de forma globalizada y resultase imposible su individualización, deberán recogerse en tarifas las cuantías repercutibles por este concepto.

Si no se hubiera previsto contractualmente esta posibilidad, pero nos encontráramos ante un contrato de *duración indefinida*, este Servicio considera que las entidades también estarían legitimadas para reclamar a sus clientes los gastos en que

hubieran incurrido, siempre y cuando, con carácter previo, les hubieran informado convenientemente, para no privarles de su derecho indiscutible a conocer y tener, cuando menos, la oportunidad de decidir de antemano sobre estos gastos, y obrar en consecuencia.

- En los contratos de *préstamo o crédito* se deberán incluir los gastos repercutibles y todos aquellos elementos del coste distintos de comisiones y gastos, *que el cliente deba pagar*. Así, el anexo II de la Orden de 5 de mayo de 1994<sup>2</sup>, al hacer una relación de las cláusulas financieras que los contratos sujetos a esa Orden deben recoger, establece (en la relativa a los gastos a cargo del prestatario) que se especificarán 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*.

#### TRANSPARENCIA EN SU COBRO

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo con la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, este Servicio considera necesario que los clientes:

- Estén debidamente *informados* del coste de los servicios que les prestan las entidades, y de los gastos que los mismos llevan aparejados. Incluso en los supuestos en que esté plenamente justificada la existencia de un gasto que haya de ser soportado por el cliente, las entidades procurarán, en todo caso, y aun tratándose de estimaciones, que las previsiones sean ajustadas a la realidad.
- Presten su *consentimiento* al cobro de dichas comisiones o a la repercusión de los gastos que generan los servicios.

#### COMISIÓN POR RECLAMACIÓN 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 el adeudo de esta comisión 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 el ordenador).
- Es *única* en la reclamación de *un mismo saldo*. 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.

---

2. Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 150.253 euros.

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

#### GASTOS DE CORREO

Los gastos de correo recogen el costo que supone (sin beneficio para el Banco) *el envío de cualquier documento* que mantenga informado al cliente de su situación, incluido el de aquellos cuya entrega es obligatoria según lo previsto por el número 8.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989 y por la norma 7.ª de la CBE n.º 8/1990.

Dicho esto, el Servicio de Reclamaciones entiende que, en general, la repercusión de los gastos de correo está *condicionada a*:

- Un pacto contractual previo con el cliente en este sentido, sin que a estos efectos sean admisibles cláusulas que autoricen una repercusión genérica de gastos. De no recogerse esta posibilidad en el contrato, las entidades únicamente podrían adeudar estos gastos si contaran con la aceptación expresa del cliente para su cargo.
- Su inclusión en el folleto de tarifas registrado en el Banco de España.
- La efectividad de su existencia.

No obstante lo anterior, la propia CBE n.º 8/1990, en su anexo VI, recoge una excepción de *gratuidad* para los envíos realizados, *con periodicidad mensual o por plazos superiores*, con el fin de informar a los clientes sobre los movimientos habidos en su cuenta corriente. Fuera de este supuesto excepcional, la repercusión de gastos de correo por el envío de *otro tipo de comunicaciones* (recibos satisfechos, transferencias recibidas...) *sin periodicidad o con una inferior a la mensual* (por considerar que no conviene demorar su conocimiento por el cliente hasta la siguiente remisión ordinaria de información sobre la cuenta) está sujeta al cumplimiento de las condiciones anteriormente descritas.

En cualquier caso, y dado que la entidad no puede repercutir más que los costes efectivamente incurridos, 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.

#### **4.1.2 Condiciones contractuales**

##### INTEGRIDAD DE LOS CONTRATOS

Las entidades deben asegurarse de la *integridad* de los contratos que suscriben con sus clientes, de modo que contemplen y regulen todas las posibles vicisitudes que puedan plantearse a lo largo de cada relación. De no ser así, las buenas prácticas exigen que, en el momento de constatarse la ausencia de un preciso pacto contractual, las entidades deberán tratar de llegar a un acuerdo con sus clientes para que este preste su consentimiento a alguna de las posibles formas de actuación en esos casos.

## MODIFICACIÓN

En los contratos relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo, deberán recogerse los *derechos* que contractualmente correspondan a *las partes* para su modificación, el *procedimiento* que se ha de seguir en estos casos, que conllevará siempre la comunicación previa de la modificación con antelación razonable a su aplicación, y *los derechos que asisten al cliente* cuando se produzca tal modificación (número 7.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989 y norma 6.ª de la CBE n.º 8/1990).

Además, cuando la modificación se realice *a instancias de la entidad* e implique claramente un *beneficio* para el cliente, podrá ser aplicada *inmediatamente*. En cualquier caso, se deberá facilitar al cliente *información* sobre la misma *en la primera comunicación* que se le dirija, salvo que afectara a contratos de emisión de tarjetas de crédito o de medios electrónicos de pago o sobre uso de sistemas electrónicos o telefónicos de acceso a los servicios bancarios, en cuyo caso deberá advertirse a los clientes con carácter *previo e individualizado*.

En los *contratos de duración indefinida*, la comunicación de las modificaciones podrá ser también realizada mediante su publicación en el *tablón de anuncios* de las oficinas, con una antelación mínima y durante un período de dos meses. No obstante lo dicho, y teniendo en cuenta el principio jurídico de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente», en este tipo de relaciones las entidades pueden, en cualquier momento, empezar a cobrar *comisiones* aunque no estuvieran previstas contractualmente, siendo requisito previo que notifiquen con antelación suficiente a los interesados 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.

Si la modificación afectara a los *tipos de interés aplicables*, la comunicación preceptiva (que incluirá información sobre el procedimiento para reclamar si se discrepa con el cálculo efectuado) podrá sustituirse, si así lo prevé el contrato, por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión. Excepcionalmente, no sería precisa la citada comunicación si se tratara de tipos de referencia oficiales que afectaran a préstamos sujetos a la Orden de 5 de mayo de 1994<sup>3</sup> y el tipo resultante se obtuviera por adición de un margen o porcentaje al de referencia.

Cuando la modificación *la solicite el cliente* de acuerdo con lo previsto en el contrato, la entidad podrá adeudarle la comisión por modificación de condiciones o por cambio de garantías que, en su caso, estuviera pactada y tarifada.

## OSCURIDAD DE LAS CLÁUSULAS

El artículo 1288 del Código Civil establece que «la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad».

Por su parte, el principio de transparencia que inspira las buenas prácticas bancarias exige que los documentos contractuales huyan de cualquier tipo de estipulación susceptible de admitir interpretaciones opuestas, de modo que sus textos sean fácilmente comprensibles y directamente aplicables.

A la vista de lo anterior (y al margen de que la interpretación definitiva de una cláusula, así como la determinación de las consecuencias que de la misma pudieran derivarse, correspondería realizarla, en exclusividad, a los tribunales de justicia), el Servicio de Reclamaciones considera que la actuación de las entidades de acuerdo con las interpretaciones de los con-

3. Véase nota 2.

tratos que le resulten más favorables, sin haber tratado de llegar a un acuerdo previo con sus titulares sobre el alcance de lo pactado, debe considerarse contraria a las buenas prácticas bancarias.

RESOLUCIÓN UNILATERAL  
DE CONTRATOS DE DURACIÓN  
INDEFINIDA

Refiriéndonos de nuevo al 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 viene a denominarse «política comercial» de las entidades, su fiscalización excede de las competencias atribuidas a este Servicio de Reclamaciones por su normativa reguladora.

**4.1.3 Apuntes en cuenta**

El titular de un depósito de dinero efectuado en una entidad de crédito es acreedor de esta en cuanto al saldo resultante, pudiendo disponer de los fondos por los medios expresamente acordados en el contrato, debiendo incorporar, no obstante, estas disposiciones la autorización del interesado como manifestación de su voluntad dispositiva.

Generalizando lo anterior, cualquier anotación en cuenta debe realizarse con el *preceptivo consentimiento de su titular*, por lo que, antes de proceder a 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 le 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 encontramos 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.

RECIBOS

Responden a exigencias de cobro legítimas que efectúan los clientes de una entidad, para que sean pagadas mediante cargo en la cuenta de otro cliente de la misma o de otra entidad, en virtud de una *orden* de domiciliación dada por este último.

a. Recibos domiciliados

b. Adeudo indiscriminado  
de recibos

Constituye una práctica moderna (que la banca ha implantado en aras a una mayor agilidad operativa y, en definitiva, en beneficio propio) el *adeudo indiscriminado*, *sin que obre en poder de la entidad orden previa* de domiciliación, de recibos que cuenten con un código correcto de cuenta (CCC) del cliente.

En estos casos, la entidad debe poner en conocimiento de sus titulares, a la mayor brevedad posible, los adeudos practicados para que finalmente decidan cuáles atender y cuáles no.

DISPOSICIÓN DE FONDOS

Los fondos depositados en las entidades de crédito por sus clientes, en forma de cuentas corrientes bancarias u otras modalidades de depósito a la vista, son, por esencia, inmediatamente reintegrables a sus titulares cuando solicitan la disposición de los mismos.

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.

Esta identificación la llevará a cabo, bien de un modo personal y directo (por conocer al titular), bien exigiendo la exhibición del título pactado como necesario para la disposición (dejando al arbitrio de la entidad y bajo su responsabilidad 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.

#### DISPONIBILIDAD DE LOS FONDOS

En general, los fondos de una cuenta están disponibles para el titular de una cuenta *desde el momento de su abono* en la misma.

No obstante, cuando este abono se produzca como consecuencia del ingreso de un *documento* en la cuenta (por ejemplo, un cheque) y este ingreso se hubiera hecho «salvo buen fin», en caso de impago del documento la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

Si la entidad, excepcionalmente, no considerara aconsejable permitir al cliente la disponibilidad de los fondos a que da derecho el documento, antes de su cobro efectivo, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias exigiría que optara, bien por su *gestión de cobro* (no abonando su importe hasta que efectivamente se hubiese producido su cobro), bien por practicar el abono, pero limitando su eficacia mediante una *cláusula de indisponibilidad* de los fondos hasta la fecha de cobro efectivo del documento (cuando se conozca que este no devendrá incorriente por falta de fondos).

#### 4.1.4 Falta de diligencia

##### INACTIVIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

a. 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 quince 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*.

b. Demoras injustificadas en la resolución de errores

El Servicio de Reclamaciones entiende que, si bien los errores (aislados) no son indicativos automáticos de una mala práctica bancaria (por cuanto las operaciones bancarias, al igual que el resto de las actividades humanas, no están exentas de verse afectadas por errores e incidentes de diversa naturaleza), es preciso que en estos casos las entidades procuren *solventar diligentemente las consecuencias* derivadas de sus errores, de manera tal, que no se perjudiquen injustificadamente los intereses y derechos de sus clientes.

#### 4.1.5 Información y documentación

##### FALTA DE CLARIDAD Y TRANSPARENCIA CON EL CLIENTE

Transparencia y claridad son los *principios inspiradores* que deben regular la *relación* de las entidades con sus clientes, de modo que en todo momento puedan conocer la situación de sus posiciones, la razón de los registros anotados en sus cuentas, así como los motivos de la actuación de las entidades (autorizaciones, denegaciones, modificaciones...) hacia ellos.

ACREDITACIÓN DOCUMENTAL  
DE SUS ACTUACIONES

Este Servicio de Reclamaciones entiende, haciendo suya la doctrina del Tribunal Supremo en este asunto, que las entidades han 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), pueda 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 277/2006, de 24 de marzo, n.º 906/2004, de 13 de octubre, y n.º 1046/2001, de 14 de noviembre).

DOCUMENTO CONTRACTUAL

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 (norma 6.ª de la CBE n.º 8/1990 y número 7.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989), sino que resulta 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*. Por el contrario, no será preceptiva en los *descubiertos* concedidos en cuenta corriente.

En el *descuento comercial*, la factura de presentación y el documento de liquidación cumplirán la función del documento contractual.

Por otra parte, y al hilo de lo expuesto acerca de la necesaria conservación de los documentos por parte de las entidades, debemos añadir que las entidades de crédito tienen igualmente la obligación legal de conservar el contrato en la forma prevista en la normativa de transparencia (norma 6.ª de la CBE n.º 8/1990), estando 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 señalado en el punto anterior.

JUSTIFICACIÓN DOCUMENTAL  
DE LAS OPERACIONES

Las entidades no solo están obligadas a *acreditar* fehacientemente el *consentimiento* de sus clientes a cada apunte asentado en su cuenta (véanse punto 4.1.3), sino que, además, en algunos supuestos legalmente establecidos han de *entregarles los documentos de liquidación* de sus operaciones. Así, están obligadas a entregar (norma 7.ª de la CBE n.º 8/1990):

- 1 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.

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 un cuadro de todos los pagos o amortizaciones,

---

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.
- 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.

que será sustituido cuando se modifique cualquiera de los datos, y todo ello sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago.

Asimismo, en los préstamos a largo plazo con liquidaciones periódicas de igual cuantía, podrá entregarse un solo documento anual que resuma las practicadas en el año.

- 2 Un documento de liquidación de las transferencias efectuadas con el exterior, durante los cinco días hábiles desde la fecha de aceptación de la orden o la recepción de los fondos, salvo renuncia formal del cliente, que únicamente será válida en las transferencias reguladas en la Ley 9/1999<sup>5</sup>. Este envío podrá realizarse en soporte electrónico duradero si el cliente lo solicita o si este hubiera sido el procedimiento de contratación y así se previera en el contrato.
- 3 Información sobre los movimientos habidos en la *cuenta corriente* de su cliente con la periodicidad que se pacte en el contrato, estableciéndose en el anexo VI de la CBE n.º 8/1990 que tendrá carácter gratuito para los clientes «la entrega de extractos mensuales o por plazos superiores».

Al margen de lo anterior, las entidades están obligadas, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, a rendir cuentas a sus clientes por cualquier tipo de gestión que les encarguen (a ellas directamente o a un profesional independiente, por mediación de aquellas), entregándoles la documentación generada. Esta actuación no debería dilatarse en el tiempo más de lo absolutamente necesario, de tal forma que, tan pronto como se hayan efectuado las gestiones encargadas, el cliente tenga constancia y acreditación documental de su ejecución y de su coste.

#### 4.1.6 Tipos de interés

La normativa que regula los tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las entidades de crédito establece como principio básico *la libertad para su fijación* (número 1.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989). No obstante, las entidades están obligadas a publicar en el tablón de anuncios de sus oficinas (normas 1.ª y 5.ª de la CBE n.º 8/1990):

- El tipo de interés preferencial que aplican a sus clientes.
- Los tipos aplicables en los descubiertos en cuenta corriente, haciendo constar separadamente los aplicables a consumidores (que, además, no pueden dar lugar, una vez sumadas las comisiones, a una TAE superior a 2,5 veces el interés legal del dinero).
- Los tipos para excedidos en cuenta de crédito.

Los dos últimos tipos de interés son de *obligada aplicación* si contractualmente no se hubieran pactado otros inferiores.

Además, publicarán, con carácter *orientativo*, los tipos de referencia aplicados a las operaciones o plazos que consideren como más habituales o representativos, y en particular los que afectan al consumo y a la adquisición hipotecaria de vivienda.

---

5. Esto es, transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea realizadas dentro de la Unión Europea, efectuadas en euros o en las divisas de los Estados miembros de la Unión Europea hasta una cantidad total equivalente a 50.000 euros, al tipo de cambio del día en que sean ordenadas y siempre que haya intervenido en su ejecución una entidad situada en España (artículo 1).

La tasa anual equivalente (TAE) es el término con el que se refleja el *coste o rendimiento efectivo* de un producto financiero (al considerar en su cálculo el efecto financiero que representa, además del interés, la periodicidad de los pagos y otras comisiones, gastos o desembolsos que pudieran producirse durante la vida de la operación), facilitando de esta manera la comparación entre diversas alternativas de inversión o financiación.

No se consideran, a efectos de su cálculo, los siguientes gastos:

- Aquellos que el cliente pueda evitar (por ejemplo, gastos por transferencia de los fondos debidos por el cliente).
- Los que se abonen a terceros (corretajes, gastos notariales e impuestos).
- Los gastos de seguros, salvo que garanticen a la entidad el reembolso del crédito en caso de fallecimiento, invalidez o desempleo, y hayan sido impuestos por esta para la concesión del préstamo.

Su inclusión será ineludible:

- En los documentos contractuales cuya entrega sea igualmente obligatoria (véase el epígrafe 4.1.5).
- En la publicidad en que se haga referencia implícita o explícita a costes o rendimientos de operaciones bancarias.
- En los documentos de liquidación de estas, teniendo en cuenta que las liquidaciones correspondientes a cualquier clase de morosidad se tratarán de forma independiente.
- En las ofertas vinculantes presentadas sobre préstamos sujetos a la Orden sobre préstamos hipotecarios y sobre créditos al consumo sujetos a la Ley 7/1995, de crédito al consumo.
- En los tipos de interés que las entidades estén obligadas a publicar en su tablón de anuncios.

El tipo nominal anual y la TAE resultarán idénticos en aquellos casos en que se produce un único pago de intereses a fin año y la operación no tiene ningún otro coste o desembolso.



## 4.2 Grupo I Operaciones activas

### 4.2.A INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

#### 4.2.1 Comisiones y gastos (véanse criterios generales)

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

a. Comisión por reclamación de posiciones deudoras (véanse criterios generales)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
<b>Por impagos</b>	
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3531/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2711/06 y 2930/06
Caja Rural del Duero, SCCL	533/06
Deutsche Bank, SAE	3532/05 y 534/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	2629/05
<b>Por descubiertos en cuenta (véase punto 4.3.1.b del Grupo II)</b>	
Banca March, SA	4900/05
Banco de Galicia, SA	3796/05
Banco Español de Crédito, SA	3437/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3981/05
Caixa d'Estalvis de Catalunya	4751/05
Caja de Ahorros de La Rioja	281/06 y 1577/06
Deutsche Bank, SAE	3559/05
Open Bank Santander Consumer, SA	3843/05

En los expedientes relacionados, las entidades adeudaron a sus clientes la citada comisión sin haber acreditado que hubieran realizado gestiones efectivas de reclamación. A este respecto, se considera que resulta, cuando menos, discutible que el automatismo del envío de cartas (diferido unos días respecto de cada fecha de impago/descubierto) generadas por ordenador, comunicando la existencia del impago/descubierto, constituya una verdadera gestión.

b. 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 un verdadero derecho de 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).
- 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.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caixa d'Estalvis de Terrassa	2202/06
Caixa d'Estalvis del Penedès	3750/05
Caja de Ahorros de Asturias	4819/05
Caja General de Ahorros de Canarias	4327/05

6. Texto Refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946.

En los expedientes relacionados, las entidades aplicaron una comisión por la emisión de certificados y/o el desplazamiento de sus apoderados a las notarías, cuando en realidad estas actuaciones resultaban necesarias para el cumplimiento de la obligación legal derivada del citado artículo 82 de la Ley Hipotecaria.

Además:

**2202/06** Caixa d'Estalvis de Terrassa cobró a su cliente la controvertida comisión, sin estar siquiera amparada para ello por sus tarifas de comisiones y gastos repercutibles a clientes.

c. Otras comisiones

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	1693/06
Caja General de Ahorros de Canarias	1384/06

**1693/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó suficientemente el servicio realmente prestado al emitir un certificado de deuda, a pesar de lo cual cobró por ello la correspondiente comisión.

**1384/06** Caja General de Ahorros de Canarias cobró una comisión por tramitación, sin justificar que respondiera a un servicio prestado con los requisitos de profesionalidad y diligencia que le eran exigibles, pues cometió un error al informar a su cliente del día en el que iba a formalizar la operación con el vendedor, dando lugar a que esta se retrasara tres días.

ADEUDO DE COMISIONES QUE NO RESPONDEN A UN SERVICIO SOLICITADO EN FIRME NI ACEPTADO POR EL CLIENTE

Además de lo comentado en el punto anterior, debemos recordar 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.

a. Por preparación de la documentación para cancelación notarial de hipoteca

Resultando, por tanto, que 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), resulta 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.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caixa d'Estalvis de Catalunya	2879/06
Caja Rural de Toledo, SCC	2666/06

En los expedientes de referencia no quedó constancia de que los reclamantes, con carácter previo al cobro de las respectivas comisiones, prestaran su consentimiento a la entidad para la realización de las gestiones necesarias para la cancelación de sus préstamos, ni tampoco que conocieran el importe de la comisión que les sería repercutida por las entidades como consecuencia de los servicios prestados.

Además:

**2879/06** Caixa d'Estalvis de Catalunya percibió una comisión que, si bien se correspondía con el máximo previsto en sus tarifas de comisiones, no respondía a un servicio solicitado por

su cliente, al no existir, en este caso, ninguna solicitud suscrita en este sentido (en contradicción con lo que exigía el epígrafe correspondiente de las tarifas, en el que se hacía referencia a un servicio que debía ser prestado «a solicitud del cliente»).

**2666/06** Caja Rural de Toledo, SCC, no acreditó convenientemente la autorización de su cliente al cargo en cuenta de los gastos de cancelación de la hipoteca que gravaba la vivienda adquirida, ni aportó copia de la factura desglosada de la gestoría que solicitaba la misma.

ADEUDO DE COMISIONES  
Y GASTOS NO PACTADOS  
CONTRACTUALMENTE

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banca March, SA	4900/05
Banco Español de Crédito, SA	3437/05
Banco Popular Español, SA	4408/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3981/05
Caixa d'Estalvis de Catalunya	1021/06 y 422/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2831/05
Citifin, SA, EFC	1588/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	1261/06
Santander Consumer Finance, SA	5039/05
Banco Santander Central Hispano, SA	2387/06 y 1120/06

En los expedientes n.ºs 3437/05, 3981/05, 4900/05 y 422/06, las entidades adeudaron comisiones por reclamación de descubiertos en cuenta que no figuraban en los correspondientes contratos.

Además:

**2831/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona aplicó en las liquidaciones de unas operaciones de financiación de exportaciones unas comisiones de gestión de cobro de remesas de exportación que no figuraban en ninguno de los once contratos suscritos con la sociedad reclamante.

**5039/05** Santander Consumer Finance, SA, adeudó una comisión amparándose en las recogidas en un duplicado del contrato suscrito, a pesar de que, como tal, no estaba estipulada en el original del contrato.

**1261/06** Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) cobró por la cancelación total de un préstamo hipotecario una comisión superior a la que se derivaba de la interpretación literal de su escritura de formalización.

**1021/06** Caixa d'Estalvis de Catalunya no dejó exenta de comisión una cancelación anticipada de crédito (prevista en la escritura de disponibilidad de crédito con garantía hipotecaria, para los casos de subrogación de comprador cuando se produce una cancelación parcial por cantidad inferior al límite total dispuesto), por entender insuficiente la forma privada del contrato de compraventa. Y todo ello a pesar de que ninguna restricción sobre cómo debía instrumentarse esta se había incluido en la citada escritura.

**4408/05** Banco Popular Español, SA, no acreditó que el reclamante conociera, en el momento de realizar el anticipo sobre unas facturas, ni la existencia ni la cuantía de las comisiones discutidas.

**1588/06** Citifin, SA, EFC, no informó de forma adecuada y completa a su cliente acerca de los gastos que le estaba generando el procedimiento de pago de unos recibos de financiación.

**2387/06 y 1120/06** Banco Santander Central Hispano, SA, adeudó el importe de la prima de un seguro de protección de préstamos sin acreditar que contara con el consentimiento de sus respectivos clientes.

FALTA DE TRANSPARENCIA EN EL COBRO DE LAS COMISIONES Y GASTOS (VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Valencia, SA	2444/06
Banco Santander Central Hispano, SA	5136/05, 1547/06 y 3022/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	753/06, 1073/06, 1423/06, 1348/06 y 2010/06

a. Gastos de correo (véanse criterios generales)

En los expedientes relacionados, las entidades repercutieron gastos de correo, sin que concurrieran los factores precisos para ello.

Además:

**753/06, 1073/06, 1423/06, 1348/06 y 2010/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid percibió de sus clientes unos gastos de correo cuya repercusión no estaba prevista contractualmente y sin que a estos efectos fuera suficiente la interpretación efectuada por la Caja de otras cláusulas financieras pactadas.

**5136/05** Banco Santander Central Hispano, SA, adeudó a su cliente la totalidad de los gastos de comunicación de determinadas operaciones, a pesar de que en los envíos se incluía otra documentación cuyo coste de remisión debía haber asumido la entidad. El Servicio consideró que, no habiéndose acreditado que el envío de información adicional a la pactada (que, además, tenía carácter publicitario) se hubiera solicitado por el cliente y/o se realizara en su único interés, este no debería haber satisfecho íntegramente el coste total del envío.

**1547/06 y 3022/05** Banco Santander Central Hispano, SA, percibió de su cliente unos gastos de correo, incluyéndolos en los recibos correspondientes a un préstamo, a pesar de que su repercusión no estaba expresamente prevista en el contrato.

**2444/06** Banco de Valencia, SA, no aplicó la transparencia a que está obligado para con sus clientes, al no informar adecuadamente en el contrato de préstamo del importe de los gastos que podían repercutirse a su titular.

b. Gastos derivados de la contratación de un préstamo

En *general*, los clientes que suscriben operaciones de financiación tienen que satisfacer una serie de pagos para cubrir los gastos de tramitación, ante los fedatarios y registros públicos, de los documentos que se originen con motivo de la formalización de los correspondientes contratos.

Dado que la concesión de estas operaciones es una práctica habitual de las entidades de crédito, las entidades deben ofrecer una información ajustada a la efectividad de los costes y gastos inherentes a las mismas, a fin de que los clientes, previamente a la contratación, conozcan con razonable aproximación la totalidad de cargas que deben asumir (véanse criterios generales).

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.

Los *préstamos hipotecarios* tienen, además, una peculiaridad adicional, ya que la inscripción registral de la escritura de hipoteca tiene carácter *constitutivo* (artículo 1.875 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.

Como consecuencia de lo anterior, 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. El beneficio obtenido con la tramitación a través de la gestoría es también para el prestatario, dado que, en caso de que se tuviera que esperar a la inscripción en el Registro de la Propiedad de la correspondiente carga hipotecaria, la entidad no pondría a su disposición los fondos prestados hasta ese momento.

Aun en estos casos en que se estime justificada la necesaria intervención de un gestor, y se haya acordado que los gastos que se acarrean habrán de ser soportados por el cliente, las buenas prácticas bancarias y la transparencia que debe presidir las relaciones banco-cliente exigen que las entidades de crédito informen a sus clientes adecuadamente de este hecho, procurando, asimismo, que las previsiones de costes sean ajustadas a la realidad.

Información inadecuada

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	1727/06
Banco de Valencia, SA	2442/06
Banco Santander Central Hispano, SA	4661/05, 262/06 y 2662/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3442/05, 4017/05 y 4708/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3014/05 y 3241/05
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	2807/06
Sociedad de Tasación, SA	3014/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	428/06

En los expedientes relacionados, las entidades se apartaron de las buenas prácticas financieras al *no informar adecuadamente a sus clientes del importe de los gastos* derivados de la operación que pretendían realizar, lo que les impidió conocer, con razonable aproximación, la totalidad de las cargas que debían asumir.

Además:

**4661/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no informó adecuadamente a su cliente sobre una operación de subrogación hipotecaria solicitada, lo que determinó que se formalizase la opción más gravosa económicamente.

**2662/06** Banco Santander Central Hispano, SA, a pesar de que pasó al reclamante un recibo de un seguro de vida, no recogió en el contrato del préstamo hipotecario la necesidad de constitución de este *seguro de amortización*, no obstante establecer la propia CBE n.º 8/1990, en su norma 6.<sup>a</sup>, apartado 11.c), que las entidades de crédito harán constar en los contratos de las operaciones de préstamo o crédito (incluidas las instrumentadas me-

diante tarjetas de crédito, por importe inferior a 60.000 euros), «la necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular».

**262/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no informó adecuadamente a su cliente de los gastos derivados de la *cancelación* de tres préstamos hipotecarios.

**2807/06** Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) no acreditó haber informado a sus clientes de los costes aproximados que comportaban la *modificación de un préstamo hipotecario* y, en concreto, de su repercusión fiscal, a pesar de que, como profesional experto de esta operativa, debía saberlo.

**3442/05** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) no informó convenientemente sobre los gastos que se derivarían de la *novación hipotecaria* que se efectuó, ya que, al realizarse sobre un préstamo cuya garantía hipotecaria recaía sobre una finca cuyo pleno dominio le correspondía al deudor (en virtud de escritura de extinción de condominio otorgada ante el mismo notario en el mismo día), se incrementaron de manera considerable los gastos derivados y el impuesto que se había de liquidar, circunstancia que ni tan siquiera se tuvo en consideración en los gastos inicialmente estimados en función del importe de la operación.

Repercusión del 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 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 los préstamos hipotecarios de pactos de igualación de rango o de fianzamientos.

El Servicio de Reclamaciones considera que, con independencia de quién resulte finalmente obligado al pago del impuesto por aplicación de los pactos contractuales, las entidades, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, deben *informar* a sus clientes, con carácter *previo a la formalización* de la operación, de todos los gastos (incluidos los de índole tributaria) que les puede ocasionar la concesión del préstamo, para que puedan decidir con conocimiento sobre la operación. Si con posterioridad a la formalización de la operación *surgen nuevos* gastos, no tenidos en cuenta al contratar, una conducta ajustada a las buenas prácticas bancarias exigiría que se advirtiera al cliente de lo sucedido (así como de las acciones iniciadas, en su caso, frente a la Administración Tributaria), dejando pendiente el adeudo de cantidad alguna e intentando llegar a un acuerdo intermedio satisfactorio para ambas partes que evitara que los clientes se vieran sorprendidos por el cargo en cuenta de una cantidad de la que no fueron informados en fase precontractual.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Valencia, SA	2707/06
Banco Español de Crédito, SA	3966/05
Banco Guipuzcoano, SA	1650/06
Banco Santander Central Hispano, SA	1120/06
Bankinter, SA	1125/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3863/05, 1229/06, 1867/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	4880/05
Caixa d'Estalvis de Catalunya	5113/05, 1214/06, 2326/06 y 3407/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros de Galicia	2660/06
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	2245/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	319/06
Caja Rural de Cuenca, SCC	3415/05
Ipar Kutxa Rural, SCC	4801/05

En los expedientes de referencia, las entidades no acreditaron haber informado adecuadamente a sus clientes acerca de los gastos sobrevenidos por las liquidaciones complementarias de impuestos, devengadas por la inclusión en las escrituras de préstamo hipotecario de pactos de igualación de rango o de afianzamiento.

#### Gastos de tasación

La tasación de bienes prestados en garantía de un préstamo hipotecario es una práctica bancaria habitual, que responde no solo a la natural preocupación de las entidades de que las operaciones que realizan con su clientela queden suficientemente *garantizadas* (permitiendo conocer el valor del inmueble a efectos de garantía hipotecaria), sino también, en otros casos, a la obligación legal que impone la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y sus normas de desarrollo. En cualquier caso, y desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, las entidades han de informar a su clientela de la necesidad de su realización y de que los gastos que se generen —si así se pactara— correrían a su cargo.

No obstante lo anterior, la realización de la tasación, con la que se obtiene un dato *adicional* (pero no el único relevante) para valorar y, en su caso, aprobar o denegar el proyecto crediticio, no conlleva, automáticamente, la aprobación de un préstamo hipotecario. Así, la normativa de transparencia, en el artículo 4 de la Orden de 5 de mayo de 1994<sup>7</sup>, prevé que, en los supuestos en que la operación de préstamo no llegara a formalizarse, las entidades harán entrega del original del informe de tasación al solicitante que hubiera satisfecho los gastos de la misma.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Valencia, SA	3627/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	428/06
Caixa d'Estalvis de Manresa	1154/06
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	4023/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3014/05
Sociedad de Tasación, SA	3014/05

**3014/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no informó al reclamante, con total claridad y transparencia, de que la tasación aportada no eximía totalmente de la realización de una nueva comprobación, ni del coste exacto de la emisión del nuevo informe de tasación (conocido por la entidad en virtud del acuerdo de colaboración suscrito con la sociedad de tasación).

Sociedad de Tasación, SA, no actuó con la transparencia que resultaba exigible, escapándosele a este Servicio las gestiones efectivamente realizadas y facturadas en este caso. Así, primeramente facturó (ante la petición de otra entidad) una tasación; posteriormente, y ante la petición de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, facturó la revisión de esta misma

7. Véase nota 2.

tasación, que realizó 20 días después de la primera. Presentada una reclamación por este importe adeudado, reconoció su error y señaló que el cobro se correspondía con los gastos de gestión y emisión del nuevo informe, emitido por cambio de la entidad solicitante. Finalmente, en alegaciones realizadas ante el Banco de España señaló de nuevo que lo que se suele realizar en estos casos es una revisión del expediente previo, alegando que, por el tiempo transcurrido, tenía que revisarse el valor dado, a pesar de lo cual este no se modificó.

**428/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) no informó debidamente a su cliente de que la tasación solicitada ya se había realizado en el momento en el que se pretendía la paralización de las actuaciones iniciadas para la concesión de un préstamo hipotecario y que, por tanto, tenía que asumir el importe de la misma.

**4023/05** Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara propició la solicitud de un informe de tasación antes de que su cliente hubiera solicitado préstamo alguno. Lo que pretendía el interesado era obtener información sobre las condiciones generales de los préstamos de la caja (dado que se opuso a firmar solicitud alguna de préstamo), para lo que no resultaba en absoluto necesario realizar la previa tasación del inmueble, pues, habida cuenta las limitaciones que pueden presentar los informes de tasación, a efectos de que sean utilizados por otras entidades, puede convertirse en un gasto innecesario.

**1154/06 y 3627/05** Caixa d'Estalvis de Manresa y Banco de Valencia, aunque no acreditaron, respectivamente, el consentimiento previo de su cliente a asumir unos gastos de tasación, adeudaron en sus cuentas el recibo de la tasadora y no procedieron a su devolución, a pesar de las órdenes expresas de sus clientes.

Falta de información previa

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	4462/05 y 963/06
Banco Pastor, SA	3389/05
Caja Rural de Zamora	3173/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3272/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	158/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	4676/05

En estos casos, las entidades calcularon y adeudaron a sus clientes una provisión de fondos, de cuyo cargo *no se les había informado previamente*.

Además:

**963/06** Banco Santander Central Hispano, SA, adeudó en la cuenta de los *avalistas* de un préstamo una provisión de fondos para su cancelación, por una cantidad diferente a la ordenada, sin explicación alguna, y reintegró en la cuenta de los *titulares* el sobrante de los gastos que habían asumido, sin aportar al expediente copia de las facturas incluidas en la liquidación de la gestoría, ni aclarar la omisión de los pagos de impuestos correspondientes, y sin que informara a los interesados sobre el destino aplicado a sus fondos.

**158/06** Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) no comunicó al reclamante, con antelación suficiente, los cargos que se iban a asentar en su cuenta como consecuencia de un error en la estimación inicial del importe solicitado para realizar la ampliación del préstamo hipotecario que tenía concertado. El error cometido,

reconocido por la entidad, supuso una desviación de los gastos estimados en un 161,3%, por lo que, al margen de las posteriores *atenciones* tenidas con su cliente (como la reliquidación del préstamo al 2,80%, en lugar de al 3% pactado), el Servicio de Reclamaciones entendió que la entidad hubiera debido advertirle con una antelación razonable del adeudo que se iba a producir.

**4676/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba no acreditó que informara a su cliente del importe aproximado de los gastos de tasación.

**3272/06** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) no acreditó que su cliente le hubiera autorizado expresamente y con carácter previo para el cargo de varias de las partidas cuestionadas. Además, ni explicó ni justificó convenientemente los gastos satisfechos a la gestoría encargada de la tramitación de las escrituras de compraventa y préstamo hipotecario, a pesar de que, en principio, le competía (por haberla presumiblemente elegido y encomendado la tramitación de la operación) asegurarse de que su actuación se llevara a cabo con la debida diligencia, tal como ha venido manteniendo este Servicio en casos similares.

Estimación excesiva

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	2712/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3900/05

En estos casos, las entidades calcularon y adeudaron a sus clientes una provisión de fondos que resultó excesiva para atender los gastos del préstamo hipotecario que habían concertado.

Además:

**2712/06** Banco de Sabadell, SA, no justificó los motivos por los que la provisión inicial de gastos se vio disminuida en más de un 40% en su liquidación, importe evidentemente muy significativo.

Demora injustificada en la liquidación

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	3231/05 y 2674/06
Banco Santander Central Hispano, SA	1889/06
Bankinter, SA	3464/05
ING Direct NV, Sucursal en España	2625/06

En los expedientes de referencia, las entidades demoraron injustificadamente la liquidación de la provisión de fondos que previamente habían adeudado en las cuentas de sus clientes.

Además:

**3231/05** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no facilitó a su cliente las explicaciones y justificaciones necesarias acerca de la liquidación total de la provisión de fondos efectuada por este para llevar a cabo los trámites relativos a la escritura de compraventa, escritura de préstamo hipotecario y escritura de cancelación de un préstamo hipotecario anterior.

**3464/05** Bankinter, SA, no actuó con la diligencia que le era exigible a la hora de devolver a su cliente la cantidad entregada en garantía del cumplimiento de la cancelación de unas cargas registrales. Además, no facilitó a su cliente, durante seis años, explicación alguna sobre la cantidad entregada, a pesar de sus requerimientos.

**2674/06** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, se demoró casi cuatro años en entregar a su cliente la escritura de cancelación hipotecaria con él formalizada, la liquidación de la provisión de fondos previamente constituida y un cheque nominativo a su favor por importe de 106,74 euros.

**2625/06** ING Direct NV, Sucursal en España, no actuó con la debida diligencia para evitar la producción de los siguientes errores en la contratación del préstamo mercantil:

- a) El adeudo de unos gastos de gestoría que no se correspondían con los previstos en la provisión de fondos.
- b) La tardanza injustificada, en más de siete meses, en liquidar la controvertida provisión de fondos.
- c) La tramitación no solicitada del pago del impuesto sobre el incremento de valores de terrenos de naturaleza urbana, que ocasionó la duplicidad del pago de este impuesto.

**1889/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no atendió los requerimientos de información efectuados por su cliente sobre la provisión de fondos que a efectos de tramitación se había constituido.

COBRO INDEBIDO  
DE COMISIONES O GASTOS  
POR DIVERSOS MOTIVOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	4373/05 y 4059/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3040/05

**4373/05** Banco Santander Central Hispano, SA, una vez que aceptó la subrogación del comprador de la vivienda en el préstamo del reclamante, pudo aplicar al adquirente subrogado la comisión prevista en el contrato que, entendemos, vino a cubrir los costes de estudio y análisis que supuso la concesión de riesgo al nuevo deudor. Por el contrario, al no producirse la cancelación total del préstamo hipotecario (como indica la entidad), no estaba legitimado para aplicar al reclamante —su antiguo cliente— una comisión ni por este motivo ni por una supuesta modificación de condiciones del préstamo, ya que, al dejar de existir el vínculo que les unía, no existía operación que modificar.

**3040/05** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) aplicó a su cliente una comisión por la apertura de una operación de arrendamiento financiero (*leasing*), calculándola sobre el precio total del bien financiado, a pesar de que parte del mismo no fue objeto de financiación.

**4059/05** Banco Santander Central Hispano, SA, aplicó con carácter extemporáneo y retroactivo sendas comisiones por la cancelación de dos préstamos. Además, el Servicio de Reclamaciones consideró que esa actuación «tardía» daba verosimilitud al pacto verbal aludido por la parte reclamante, en virtud del cual la entidad se había comprometido, en su día, a no aplicar las comisiones controvertidas.

#### 4.2.2 Discrepancias sobre apuntes en cuenta

##### INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Guipuzcoano, SA	4965/05
Banco Santander Central Hispano, SA	2521/06
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	18/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	678/06, 2091/06, 2237/06 y 2965/06
Citifin, SA, EFC	5107/05
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	1823/06

En los expedientes de referencia, las entidades no siguieron las órdenes de sus clientes, bien porque las *incumplieron* literalmente, bien porque actuaron *al margen* de las mismas.

**2521/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó el motivo por el que no se presentó a cancelar un préstamo ante el fedatario público, tal como le solicitó su cliente; ni acreditó que le notificara, con antelación suficiente, que ese día no podía acudir al notario, ni que le hubiera ofrecido fechas alternativas en las que efectuar la cancelación registral.

**4965/05** Banco Guipuzcoano, SA, no atendió las instrucciones de su cliente para cancelar su deuda, priorizando el abono de otras órdenes de pago domiciliadas en su cuenta.

**1823/06** Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla no destinó el dinero ingresado (mediante un cheque bancario) en la cuenta domiciliataria del préstamo, a la finalidad señalada por el reclamante (cancelación del préstamo impagado que mantenía su hijo), sino a los diversos embargos efectuados sobre la cuenta de este, motivo por el cual el reclamante tuvo que hacer un nuevo ingreso para atender el pago de la deuda.

**5107/05** Citifin, SA, EFC, no removió los obstáculos técnicos que, según sus alegaciones, existían para realizar una amortización parcial anticipada a la que estaba obligado en virtud del contrato de préstamo, percibiendo (durante los casi seis meses en que estuvo en su poder la cantidad transferida) intereses sobre un capital que se suponía financieramente amortizado. Finalmente, y en contra de los deseos del reclamante, retornó dicha cantidad a su origen.

**2237/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid no llevó a cabo las gestiones de cancelación registral de un préstamo concertado con Mapfre, tal y como se había comprometido con su cliente

**2091/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid no dio cumplimiento a una orden de cancelación de un préstamo, a pesar de que la misma constara en la transferencia de fondos realizada al efecto y de que el importe de estos se correspondiera exactamente con el total adeudado. En el caso de que la entidad hubiera albergado alguna duda sobre el destino de los fondos recibidos, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, hubiera debido recabar instrucciones precisas a su cliente o, en su caso, a la entidad emisora de la transferencia.

**18/06** Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC, admitió un ingreso en cuenta para atender el pago de unas cuotas de un préstamo hipotecario que, no obstante, resultaron impagadas. En estos casos, la entidad debe, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, bien efectuar las actuaciones necesarias para lograr el fin pretendido, bien no admitir tales ingresos si no está en condiciones de asegurar su correcta realización.

ACTUACIÓN UNILATERAL

a. A falta de pacto

en el contrato (véanse criterios generales)

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4940/05

**4940/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid aplicó en el préstamo un sistema de cálculo de cuotas que, a pesar de ser correcto desde el punto de vista financiero, no venía establecido en las condiciones contractuales. Además, modificó posterior y unilateralmente, con motivo de la novación del préstamo, el criterio que hasta esa fecha venía aplicando.

b. A falta de contrato/orden

firmada (véanse criterios generales)

La exigencia de *firma* de los *contratos* constituye en el ámbito de la contratación bancaria, además de una exigencia legal (norma 6.ª de la CBE n.º 8/1990 y número 7.º de la Orden de 12 de diciembre de 1989), un requisito imprescindible para garantizar la adecuada transparencia en las relaciones entre las entidades y sus clientes. En este sentido, las buenas prácticas en la contratación requieren el consentimiento de todos los titulares del contrato, de modo que se tenga la certeza que cada uno de ellos conoce y consiente ser parte del mismo.

Además de este consentimiento contractual, es recomendación reiterada de este Servicio de Reclamaciones que a las entidades siempre les quede constancia documental de las diferentes órdenes que sus clientes puedan darles, aun en los casos en los que exista la máxima confianza mutua (véanse criterios generales).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	1366/06
Bankinter, SA	2680/05
Caja de Ahorros y M P de Segovia	4876/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	1124/06
Citifin, SA, EFC	425/06

**2680/05** Bankinter, SA, no acreditó que estuviera legitimada para contratar un producto financiero de cobertura de un préstamo, ya que no contaba con la autorización expresa de uno de sus supuestos titulares.

**4876/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia no acreditó la existencia de una orden de su cliente para aplicar parte del saldo acreedor procedente de la enajenación de un fondo de inversión a la cancelación (antes del vencimiento) de una póliza de crédito en la que figuraba como avalista.

**425/06** Citifin, SA, EFC, consideró que el reclamante debía cierta cantidad de dinero como consecuencia de la formalización de una operación de préstamo que, no obstante, no acreditó que estuviera firmada.

**1124/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no recogió el consentimiento de su cliente a la liquidación anticipada de una operación de préstamo. Aunque era evidente la finalidad de refinanciación de la nueva operación formalizada por el interesado con aportación de nuevas garantías, examinada en profundidad la documentación aportada, se puso en evidencia la falta de firma del interesado de la solicitud de cancelación anticipada del préstamo anterior. Y todo ello, al margen de la validez jurídica de la cancelación llevada a cabo, ya que esta conclusión solo podrá, en su caso, alcanzarse desde los tribunales de justicia.

**1366/06** Banco Español de Crédito, SA, realizó diversas anotaciones en la cuenta de su cliente sin que concurriera el consentimiento expreso del interesado.

c. Interpretación «unilateral» de los contratos (véanse criterios generales)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Cetelem, SA	3834/05
Banco Santander Central Hispano, SA	2410/05, 682/06
Caja General de Ahorros de Canarias	2651/06, 2652/06, 2653/06, 2654/06, 2655/06 y 2656/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	2115/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	1894/06
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	1351/06 y 1352/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	678/06

En los expedientes de referencia, las entidades actuaron al margen de lo que estaba expresamente previsto en los contratos.

**678/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid justificó su negativa al descuento de unos efectos al entender vencido, por su voluntad unilateral, el contrato de crédito para la negociación de documentos que en este sentido le obligaba. Y ello, aun no habiendo acreditado que hubiera ejercido esta facultad en la forma prevista en el contrato (notificación a la otra parte por medio fehaciente en que quedara constancia de dicha notificación).

**2115/06** Caja de Ahorros del Mediterráneo no ajustó los cobros de las cuotas del préstamo a lo estipulado en el contrato formalizado ante fedatario público.

**2410/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no cerró la cuenta asociada a un crédito ni en su vencimiento (tal como se había pactado), ni en la fecha en que se canceló su saldo deudor, por lo que se siguieron liquidando intereses de descubiertos al tipo de demora pactado en esa cuenta, cuando, en su caso, hubieran debido liquidarse conforme al pactado en la cuenta en la que se hubieran debido registrar.

**1351/06 y 1352/06** Los reclamantes denunciaron la existencia de cargos en su cuenta en concepto de recibos de préstamos (por importes que oscilaban), sin que Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura justificara la legitimidad y el calendario de los cargos originados por los préstamos concedidos.

**3834/05** Banco Cetelem, SA, facilitó información al reclamante, incluso por escrito, que hacía entender la existencia de un aplazamiento unilateral del vencimiento del préstamo, debido al retraso en el pago de dos cuotas del préstamo (correspondientes a los meses de mayo y junio), a pesar incluso de que se realizaron dos transferencias en el mes de julio para el pago de esas mensualidades. Este extremo no fue explicado por la entidad hasta varios meses después, y solo cuando fue requerido expresamente por este Servicio.

**1894/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba, al margen de las prevenciones legales establecidas en las cláusulas del préstamo suscrito, no anticipó ni anunció al reclamante la modificación, unilateral, de la cuenta de cargo de las amortizaciones periódicas del préstamo suscrito entre los prestatarios.

**2656/06, 2652/06, 2651/06, 2653/06, 2654/06 y 2655/06** Caja General de Ahorros de Canarias agrupó en un solo pago los intereses de tres meses del préstamo en el que, respectivamente, se habían subrogado sus clientes, sin ni siquiera haberles realizado una comunicación previa.

**682/06** Banco Santander Central Hispano, SA, adeudó la liquidación de una permuta financiera en la cuenta de un tercero (en la que únicamente figuraba como autorizado el titular del

contrato origen de la liquidación), a pesar de que el contrato de confirmación de la citada permuta financiera designaba otra cuenta como la procedente para efectuar los cargos y abonos que pudieran generarse.

### 4.2.3 Falta de diligencia

COMISIÓN REITERADA  
DE ERRORES DE DIVERSA  
ÍNDOLE Y/O RETRASO  
EN SU CORRECCIÓN (VÉANSE  
CRITERIOS GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banca March, SA	1134/06
Banco Cetelem, SA	349/06 y 2563/06
Banco de Valencia, SA	2442/06 y 2444/06
Banco Halifax Hispania, SA	1576/06
Banco Santander Central Hispano, SA	3147/05, 3993/05, 4101/05, 2690/06 y 1601/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	455/06
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	3290/05
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	1470/06 y 4513/05
Santander Consumer Finance, SA	2626/05 y 5039/05
Santander Consumer, EFC, SA	3456/06

En los expedientes relacionados, las entidades no actuaron diligentemente en la corrección de los errores cometidos, no siéndoles aplicable el criterio de los errores aislados que este Servicio mantiene en otras ocasiones:

- Bien porque resultaba evidente que se trataba de una serie de incidencias *reiteradas*.
- Bien porque no se acreditó que, *con anterioridad a que los reclamantes llegaran con su queja al Servicio, se les ofrecieran la información y las explicaciones precisas sobre los hechos ocurridos y se procediera a la rectificación de errores evidentes.*

En consecuencia, las actuaciones analizadas no reflejaron sino una falta de profesionalidad y de diligencia de las entidades en la gestión de los intereses de sus clientes, quienes, no puede olvidarse, al contratar depositan en las entidades no solo su dinero, sino también su confianza, la cual no puede ni debe ser arbitrariamente truncada.

Además:

**1470/06** Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla no corrigió de manera diligente varias medidas unilaterales que había adoptado con el fin de obtener una cantidad pendiente de pago. Según la entidad, dicha deuda vino motivada por haber aplicado una subvención al tipo de interés del préstamo de su cliente que no le correspondía, por lo que tuvo que devolver al Ministerio de Fomento determinadas cantidades que después repercutió *unilateralmente* en la liquidación de intereses de su cliente. Posteriormente, retrocedió ese apunte mediante la apertura, sin autorización, de una operación crediticia a nombre de su cliente.

**2626/05** Santander Consumer Finance, SA, reclamó a su cliente durante años una deuda que ya le había sido pagada.

**4513/05** Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla fue responsable no solo de los supuestos fallos manuales o informáticos que dieron lugar al registro ficticio de demoras en el pago de las correspondientes cuotas del préstamo del reclamante, sino también de no solucionarlos tan pronto como fueron conocidos, permitiendo que se le siguieran enviando

cartas de requerimiento de pago. Además, se retrasó infundadamente en atender las demandas de información requerida por su cliente y no justificó la falta de transparencia en su actuación.

**3456/06** Santander Consumer, EFC, SA, rectificó su actuación, pero no lo consideró como la corrección de un error, sino como una atención comercial hacia su cliente. Sin embargo, esta tesis no pudo ser compartida, ya que no quedó convenientemente acreditada.

**349/06** Banco Cetelem, SA, liquidó incorrectamente los préstamos suscritos por la reclamante y no atendió sus demandas de información y clarificación, persistiendo de esta forma en su error hasta el punto de incluirle en un registro de morosidad.

**455/06** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) permitió que se reiterara la confusión en la interpretación de una cláusula contenida en la escritura del reclamante, cuando la misma ya había sido denunciada con anterioridad por otros clientes y la Caja se había comprometido a modificarla.

**2690/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no actuó diligentemente en la rectificación de una serie de errores cometidos en el cálculo de un préstamo y no acreditó que hubiera ofrecido a su cliente posibles soluciones para corregir tal situación, de manera que la incidencia no repercutiera en aquel exclusivamente.

**1134/06** Banca March, SA, no actuó con la debida diligencia en la atención de la reclamación y subsanación de los múltiples errores cometidos a lo largo de la vigencia de la operación hipotecaria. La entidad manifestó haber recalculado por dos veces el cuadro de amortización del préstamo en función de lo que hubiera debido liquidar y de las cantidades aplicadas realmente, sin que quedara acreditado que con anterioridad a que la reclamante llegara con su queja al Banco de España se le ofrecieran la información y las explicaciones precisas sobre los hechos ocurridos.

**1576/06** Banco Halifax Hispania, SA, cargó a su cliente unos intereses al corregir un error cometido involuntariamente por ella misma, pero al que también había contribuido la reclamante. En casos como este de culpa compartida, la corrección del error no puede producir beneficios para las partes que lo provocan, por lo que, si bien era indudable que la sociedad reclamante debía atender el pago de los sobregiros ocasionados, en la misma línea argumental, la entidad reclamada no podía girarle, sin más, los intereses cuestionados, pues implicaría no asumir responsabilidad alguna en el error denunciado.

**3993/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no actuó con la debida diligencia en la atención de la reclamación y subsanación de un error que había cometido. Además, no quedó acreditado que, con anterioridad a que la reclamante llegara con su queja a este Servicio, la entidad se ocupara de conocer el origen de la incidencia y proporcionara la información y explicaciones precisas sobre los hechos ocurridos.

DEMORAS EN EL CUMPLIMIENTO  
DE LAS ÓRDENES DE SUS  
CLIENTES

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	3458/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	2965/06

**3458/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no aplicó inmediatamente el importe ingresado para la cancelación económica de la operación, retrasando la misma.

**2965/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid demoró en exceso (más de nueve meses), sin alegar razón alguna que lo justificara, la cancelación de una carga hipotecaria ordenada por su cliente.

FALTA DE DILIGENCIA EN LA  
TRAMITACIÓN DE OPERACIONES

a. Demoras en la formalización  
de operaciones

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Bankinter, SA	1848/06
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	1291/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	5196/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	309/06
Caja General de Ahorros de Canarias	3692/05 y 1384/06

**3692/05** Caja General de Ahorros de Canarias liquidó intereses de demora al no actuar diligentemente en la concesión de un nuevo préstamo, sobre todo teniendo en cuenta que las gestiones para su aprobación se realizaron sobre la base de la antigua operación, y que tanto los riesgos como la finca objeto de la garantía eran conocidos de forma previa. Además, no parece lógico entender que en este caso se produjera una situación real de mora, pues la incertidumbre sobre el cobro que caracteriza estas situaciones (y que justifica en gran medida el cobro de los intereses de demora) no concurría en los hechos denunciados. A mayor abundamiento, una vez que el reclamante hubo realizado cuantas gestiones estaban en su mano para la concesión del segundo préstamo, no parece correcto que a partir de ese momento la posible dilación en la realización de las gestiones subsiguientes operara en beneficio de la entidad, a modo de pago por su falta de eficacia.

**5196/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid demoró la formalización de una operación de financiación para adquirir una finca que estaba dada en co-garantía hipotecaria de un préstamo, al exigir reiteradamente la entrega de un certificado de cargas que la entidad acreedora no estaba obligada a emitir, induciendo además a error a la parte reclamante acerca de la posible responsabilidad de las dos entidades implicadas en este retraso.

**1848/06** Bankinter, SA, no justificó convenientemente la demora incurrida en la tramitación del préstamo hipotecario cuestionado. Aunque no existe plazo alguno para el envío de la operación al Departamento de Riesgos ni para la realización de la tasación, haciéndose esta depender de las circunstancias concretas de cada operación, del presente expediente no se desprende que la entidad desconociera la fecha límite para la compra de la vivienda por el solicitante del préstamo, a pesar de lo cual sobrepasó ampliamente este plazo, sin que se justificara ni mínimamente la razón de dicha demora.

**1384/06** Caja General de Ahorros de Canarias justificó su demora en aprobar el préstamo solicitado al «verse obligada» a requerir de nuevo al cliente un duplicado de la documentación aportada, porque, según sus alegaciones, ya había archivado su expediente. La entidad no solo no acreditó este hecho, sino que, por el contrario, se pudo constatar que entre el primer envío y la petición de esta segunda copia no pudieron pasar más de dos meses (tiempo normalmente inferior al que en la práctica transcurre antes de archivar un expediente).

**1291/06** Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha dejó transcurrir siete meses, desde que el reclamante formuló su solicitud de préstamo hipotecario hasta que se efectuó la tasación del inmueble que pretendía darse en garantía, sin que quedara acreditado que informara adecuadamente a su cliente de las incidencias surgidas en la tramitación de su préstamo y que habrían podido justificar el retraso, permitiendo al reclamante actuar en consecuencia.

b. Otros motivos

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	309/06

**309/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, a pesar de no ser responsable de la actuación de la gestoría encargada de la tramitación de las escrituras de compraventa y constitución del préstamo hipotecario, debió ser mucho más diligente en la defensa de los intereses de sus clientes. En consecuencia, debió velar por que la gestoría cumpliera los cometidos encomendados adecuadamente. En el hipotético supuesto de no producirse tal actuación diligente, como al parecer aconteció, debió haber informado puntualmente a sus clientes de lo que acontecía y haber tomado las oportunas medidas tendentes a corregir esta negligente actuación.

DISPOSICIÓN DE CRÉDITO  
SIN CONCURRIR LAS FIRMAS  
NECESARIAS

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	406/06

**406/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no respetó el régimen de disposición mancomunada establecido por las partes en el contrato de crédito.

FALTA DE DILIGENCIA POR OTROS  
MOTIVOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	5160/05
Bankinter, SA	2680/05
Bilbao Bizkaia Kutxa	2704/06

**5160/05** Banco Español de Crédito, SA, convocó al reclamante en la notaría para la firma del préstamo hipotecario que, finalmente, se negó a suscribir, alegando unos condicionantes en el contrato de promesa de venta que ya conocía con anterioridad. En consecuencia, en lugar de haber creado falsas expectativas al reclamante, debió haber dado a conocer su decisión con antelación suficiente para evitarle trastornos posteriores.

**2704/06** Bilbao Bizkaia Kutxa, con su actuación, obligó a asumir al reclamante un gasto que podría haber evitado si, coherentemente con su decisión de no autorizar la operación, no hubiera cancelado el préstamo a promotor en el que aquel podía haberse subrogado.

**2680/05** Bankinter, SA, incumplió lo previsto en el contrato firmado con su cliente, al liquidar el derivado contratado ligado al préstamo, cuatro meses y medio después de la cancelación del mismo.

#### 4.2.4 Intereses

APLICACIÓN INCORRECTA  
DE LOS TIPOS DE REFERENCIA  
PACTADOS

En los préstamos hipotecarios en los que el interés pactado sea variable, normalmente el tipo que se debe 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 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>8</sup>, publicados mensualmente

<sup>8</sup> 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.

en el *Boletín Oficial del Estado* y difundidos por el Banco de España (normas 6.<sup>a</sup> y 6.<sup>a</sup> bis de la CBE n.º 8/1990 y artículo 6 de la Orden de 5 de mayo de 1994).

A efectos de conocer cuál debe ser el índice de referencia que se debe aplicar en cada variación de tipo pactada, habrá que estar a lo contractualmente acordado por las partes. Teniendo en cuenta que este Servicio de Reclamaciones no tiene competencias para interpretar las cláusulas pactadas, los conflictos de esta naturaleza deberán resolverse, 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>9</sup>, pues es este 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 que se deben 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.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	1976/06
Banco Santander Central Hispano, SA	1144/06
Citifin, SA, EFC	5126/05
Caja de Ahorros de Murcia	3157/06

En los expedientes relacionados, las entidades aplicaron, en la revisión del tipo de interés de sus préstamos hipotecarios, un tipo de referencia distinto del pactado o del criterio que hasta la fecha habían venido aplicando.

Además:

**1976/06** Banco Español de Crédito, SA, a pesar de que acordó con su cliente que el tipo de referencia que se debía aplicar sería uno de los «publicados» por el Banco de España dos meses antes de su entrada en vigor (tipo medio del tercer mes anterior a la fecha de revisión), aplicó el tipo medio del segundo mes anterior (publicado solo un mes antes de la entrada en vigor del nuevo tipo).

**3157/06** Caja de Ahorros de Murcia realizó una interpretación sobre el tipo de interés de referencia aplicable a las revisiones de un préstamo hipotecario distinta de la que efectuó inicialmente, sin existir razones objetivas que justificaran esta modificación de criterio.

#### FALTA DE TRANSPARENCIA EN EL TIPO DE INTERÉS APLICADO

a. Omisión o deficiencias informativas de la TAE (véanse criterios generales)

El *descubierto en cuenta* supone, en la práctica bancaria, una facilidad crediticia concedida por las entidades para permitir que se atiendan pagos autorizados contra las cuentas de sus clientes por encima de los saldos contables de las mismas, por lo que, salvo pacto expreso en contrario, son aquellas y no estas las que deciden si se adeuda en cuenta una determinada partida, a pesar de que el saldo no sea suficiente. Por tanto, una vez admitida por las en-

<sup>9</sup> El Banco de España difunde a mediados de cada mes una nota informativa con los principales índices de referencia oficial del mes anterior. Estos tipos se publican en el *BOE* unos días después, y a partir de ese momento adquieren carácter oficial.

En descubiertos en cuenta corriente

tidades la apertura del descubierto, no cabe duda de que estarán en su legítimo derecho a exigir el pago de los intereses y comisiones estipulados en el contrato de la cuenta para saldos deudores.

A tenor de la norma 1.ª de la Ley de crédito al consumo y de la norma 8.ª de la CBE n.º 8/1990, este Servicio de Reclamaciones entiende que las comisiones por descubierto en cuenta corriente (de consumidores) han de ser consideradas al calcular la TAE *del descubierto en cuenta corriente* y que esta, así calculada, no puede exceder de la cuantía que representa 2,5 veces el importe del interés legal del dinero.

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco Popular Español, SA	4408/05 y 1956/05

En los expedientes de referencia, Banco Popular Español, SA, no incluyó información correcta sobre la TAE en los documentos de liquidación periódica de las cuentas corrientes de las partes reclamantes.

En préstamos

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Andalucía, SA	4397/05
Banco Santander Central Hispano, SA	3022/05
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	844/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4851/05

En los expedientes de referencia, salvo en el 844/06, las entidades omitieron, en los documentos de liquidación enviados a sus clientes, la TAE correspondiente a los saldos impagados de las operaciones de préstamo.

Además:

**844/06** Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) no informó convenientemente de la TAE de una operación de préstamo, pues no tuvo en consideración el efecto del sistema pactado para el cálculo de intereses en el contrato y, por tanto, no contempló el incremento sobre el tipo de interés contractual que supone la aplicación del año comercial y, por consiguiente, el devengo de cinco días de intereses de más sobre los efectivamente devengados en el año.

ACTUACIÓN UNILATERAL  
DE LA ENTIDAD

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	1989/06
Caja de Ahorros de Asturias	1096/06
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	565/06

a. Información deficiente  
o insuficiente

**1096/06** Caja de Ahorros de Asturias no reconoció el error que cometió al informar a su cliente del tipo aplicable en la fecha de revisión de su préstamo, pues, aunque le informó de que le aplicaría el 3,20%, el tipo finalmente aplicado fue el 3,30%.

**565/06** Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC, reflejó en un documento destinado a informar al futuro prestatario, cuando este estaba valorando su hipotética subrogación como deudor, un tipo de interés aplicable al primer período de intereses que posteriormente no re-

flejó ni en la oferta vinculante (entregada 24 horas antes de firmar la escritura) ni en la consiguiente escritura, en las que se recogió un tipo más gravoso para el reclamante.

**1989/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no informó a su cliente, en el momento de la novación, de todas las condiciones de la operación de préstamo, pues no hizo referencia alguna a la existencia de una cláusula de redondeo.

#### 4.2.5 Información y documentación

FALTA DE CLARIDAD  
Y TRANSPARENCIA CON  
EL CLIENTE (VÉANSE CRITERIOS  
GENERALES)

a. Previa a la contratación

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Bilbao Bizkaia Kutxa	2704/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4883/05
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4587/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	3802/05
Caja de Ahorros y M P de Segovia	3098/06

**4883/05** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) no acreditó que informara previa y convenientemente a su cliente sobre las condiciones de pago de su préstamo y, en concreto, de que la fecha de pago de la primera cuota podía no coincidir con el transcurso del primer mes desde la fecha de firma.

**3802/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid no proporcionó a su cliente información precisa del procedimiento que se había de seguir para aprobar la operación de crédito hipotecario solicitada. Además, no le facilitó, con suficiente antelación a la fecha de firma del préstamo, toda la información que le hubiera permitido conocer las condiciones finales a las que, por escritura pública, se iba a obligar.

**3098/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Segovia no facilitó a la interesada la información demandada respecto del préstamo hipotecario en que se había subrogado, al menos en aquellos aspectos que interesaban a la misma (gastos financieros y comisiones).

**2704/06** Bilbao Bizkaia Kutxa no acreditó que hubiera informado adecuadamente a su cliente, en el inicio de las negociaciones, de la necesidad de que constara inscrita la obra nueva de la vivienda que se iba a dar en garantía, para poder formalizar el préstamo.

**4587/05** Caja de Ahorros de Salamanca y Soria no se aseguró de que el contrato formalizado ante fedatario público contuviera información clara y sin contradicciones que pudieran desinformar y confundir a su cliente.

En relación con la oferta vinculante

Las entidades de crédito que concedan a personas físicas préstamos con garantía hipotecaria sobre vivienda, por un importe igual o inferior a 150.253,03 euros, deben (una vez tasado el inmueble y comprobada la situación registral de la finca, así como la capacidad financiera del potencial prestatario) efectuar una oferta vinculante de préstamo si no deniegan la operación. La oferta, que se formulará por escrito y estará firmada por un representante de la entidad, tendrá un plazo de validez (de no mediar circunstancias extraordinarias) mínimo de diez días hábiles desde su entrega. Además, especificará las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras que resulten de aplicación, de entre las recogidas en el anexo II de la Orden de 5 de mayo de 1994.

Igualmente, se hará constar el derecho del prestatario, en caso de que acepte la oferta, a examinar, en la notaría, el proyecto de documento contractual durante los tres días anteriores a su otorgamiento (artículo 5 de la Orden de 5 de mayo de 1994).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Crédito Balear, SA	3974/05
Banco Santander Central Hispano, SA	3616/05 y 3631/05
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	4568/05
Banco Guipuzcoano, SA	3185/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	1725/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	1615/06
Banco Español de Crédito, SA	3482/05

En los expedientes relacionados, las entidades no acreditaron que hubieran entregado la oferta vinculante de los préstamos que pretendían sus clientes en fechas anteriores a los de su formalización, impidiendo o limitando el ejercicio de los derechos previstos en la Orden citada.

Además:

**3616/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no pudo justificar la fecha en la que se hizo entrega al reclamante de la oferta vinculante, por lo que no quedó acreditado si su firma, y posterior entrega, se produjo en el mismo momento de formalización de la escritura o con anterioridad a este acto, y en ese caso cuál resultó ser el plazo de validez de la misma. La entidad tampoco recogió en la oferta vinculante el nombre del notario autorizante, por lo que no pudo determinarse si el cliente ejerció su derecho a elegirlo y lo comunicó por otra vía a la entidad, o si fue el banco el que lo eligió e igualmente hizo saber a su cliente por otros medios el nombre del profesional seleccionado. De cualquier modo, no quedó acreditado que el cliente conociera de antemano y con suficiente antelación el nombre del notario autorizante.

**4568/05** Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC, no acreditó que se hubiera informado convenientemente a los reclamantes en los términos exigidos por la normativa de transparencia. En el expediente no constaba que se les hubiera entregado el folleto informativo preceptivo ni que la oferta vinculante que se les facilitó (y que no aparecía firmada por las partes) mencionara el plazo de validez, el nombre del notario autorizante y la fecha en la que se formalizaría la operación.

**1725/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid omitió, en la oferta de préstamo entregada a su cliente con un plazo de validez de tres meses, ciertas condiciones financieras necesarias para que la aceptación del cliente pudiera considerarse válida.

**3482/05** Banco Español de Crédito, SA, no acreditó suficientemente que el reclamante pudiera ejercer su derecho a examinar en el despacho del notario autorizante, con la antelación prevista en la normativa, la escritura, dado que no consta en la oferta vinculante detalle alguno sobre el fedatario.

b. Posterior a la contratación

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	2801/05
Banco de Andalucía, SA	4397/05
Banco Español de Crédito, SA	4697/05
Banco Santander Central Hispano, SA	2410/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3829/05
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	1344/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja España de Inversiones, C A y M P	2048/06
Santander Consumer, EFC, SA	4737/05

**2801/05** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no acreditó que facilitara a su cliente el desglose de la deuda que le reclamaba; con independencia, claro está, del derecho que le asistía a reclamar cuantas cantidades estimara oportunas en defensa de sus intereses.

**4397/05** Banco de Andalucía, SA, no se ajustó a los principios de claridad y transparencia que deben regir sus relaciones con los clientes, ya que no facilitó al reclamante la información que solicitaba (ni en su oficina bancaria, ni a través del Servicio de Atención al Cliente de la entidad), sino hasta que transcurrieron catorce meses y como consecuencia del requerimiento específico de este Servicio de Reclamaciones. De lo anterior se desprende una clara falta de diligencia de la entidad en atender los legítimos requerimientos de información de sus clientes.

**3829/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no atendió, injustificadamente, la petición de información sobre el desglose de una deuda en los términos solicitados por su cliente. Desde que este pidió el desglose (con objeto de efectuar las comprobaciones que estimara oportunas) hasta el momento de dictarse el informe del Servicio de Reclamaciones, transcurrió un tiempo más que suficiente para obtener los datos necesarios y atender la petición formulada por el cliente, que, aunque mantuviera una posición deudora frente a la entidad, seguía conservando esa condición. De lo anterior se deduce que la actuación de la entidad no fue sino un claro ejemplo de desinterés de la entidad hacia su cliente, contradiciendo al mismo tiempo los principios de claridad y transparencia que debían presidir esa relación.

**2410/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no atendió convenientemente los requerimientos de información de su cliente sobre las liquidaciones y situación de su crédito. Si bien la entidad facilitó a su cliente en cada liquidación, tal y como estaba obligada, un documento en el que se expresaban los tipos de interés y comisiones aplicados (número octavo de la Orden de 12 de diciembre de 1989), lo cierto es que, desde la perspectiva de las buenas prácticas financieras, hubiera debido igualmente facilitar, en lo posible, la información solicitada.

**4737/05** Santander Consumer, EFC, SA, a pesar de los requerimientos de la reclamante para que le fueran aclarados los importes cargados en el primer recibo del préstamo, no respondió satisfactoriamente a estas demandas.

Tampoco quedó acreditado que, con posterioridad:

- Requiriera a la reclamante expresamente para efectuar el primer pago.
- Informara de los efectos que su impago podía generar en el resto de cuotas pendientes de devengo.
- Se hubiera puesto en contacto con su cliente una vez suspendido unilateralmente el adeudo periódico de los recibos pactados.

**2048/06** Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y Monte de Piedad, facilitó a los reclamantes una información sobre sus préstamos hipotecarios que carecía de la claridad y

transparencia exigibles. Además, solicitó indebidamente el pago de un recibo de uno de los préstamos con posterioridad al cobro total del mismo por subrogación de otra entidad y no informó debidamente sobre los apuntes de liquidación de dicho préstamo, incurriendo en un error en la liquidación inicial practicada.

**4697/05** Banco Español de Crédito, SA, no informó adecuadamente a su cliente sobre el incremento de las cuotas mensuales del préstamo hipotecario contratado, ni sobre la fecha de su vencimiento.

**1344/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura no justificó convenientemente el origen, la legitimidad, el calendario, ni los cargos originados por los préstamos concedidos.

CLÁUSULAS OSCURAS  
(VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4473/05

a. Sobre comisiones

**4473/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid desvirtuó la letra del pacto alcanzado con sus clientes. Si su intención última era la modificación de la comisión cuestionada, en la redacción de la escritura de novación modificativa debería haber utilizado (en aras de los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones con su clientela) los mismos términos que los empleados en la escritura previa de ampliación del préstamo hipotecario, evitando así las posibles confusiones en su interpretación.

b. Sobre tipos de interés

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Citifin, SA, EFC	5126/05
Caja General de Ahorros de Granada	4420/05

En los expedientes de referencia, las entidades aplicaron, en su beneficio, una interpretación unilateral de las cláusulas de tipo de interés, a pesar de que fueron las responsables de la oscuridad de su redacción. Estas actuaciones son claramente contrarias a lo previsto en el artículo 1288 del Código Civil, que establece que cualquier oscuridad contractual se debe resolver siempre en contra de quien la provocó.

c. Sobre la autorización automática de operaciones. Ofertas personalizadas

Las entidades de crédito pueden decidir libremente sobre la concesión o denegación de facilidades crediticias, estando únicamente sujetas a sus propias políticas comerciales y de riesgos, cuya valoración excede de las competencias de este Servicio de Reclamaciones, al incurrirse en su esfera discrecional de actuación. Dentro de estas políticas, es una práctica bancaria habitual que las entidades envíen masivamente a sus clientes, o potenciales clientes, información sobre los productos que ofrecen, resultando que en algunos casos la oferta que realizan tiene la apariencia de estar personalizada para sus destinatarios. En estos supuestos, las buenas prácticas bancarias exigen que las entidades pongan claramente en evidencia el carácter informativo, no contractual, de la oferta, de modo que no creen falsas expectativas de concesión automática de un crédito a sus destinatarios.

Además, las entidades deben evitar, en aras de los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones con sus clientes, que las cláusulas que prevean la posible concesión futura de nuevas operaciones se redacten de tal manera que no den lugar a interpretaciones contradictorias por las partes, siendo deseable que en estos supuestos se exija que las entidades cuenten con la autorización previa y expresa de sus clientes.

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco Cetelem, SA	635/06

**635/06** Banco Cetelem, SA, amparó su negativa a la concesión final del crédito en una cláusula condicional del perfeccionamiento del contrato, cuya terminología impedía su fácil comprensión por personas ajenas al mundo jurídico, como era el caso del reclamante, quien, por otra parte, y tras recibir la oferta, estaba convencido del automatismo de su concesión.

d. Sobre otras cuestiones

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Barclays Bank, SA	2195/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	307/06

**307/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona redactó confusamente las cláusulas de una escritura de novación relativas a la fecha de pago de las cuotas mensuales del préstamo hipotecario. En la escritura se debió reflejar que la nueva fecha de cargo de los recibos ya no sería el primer día de cada mes, como había sido habitual durante años. Además, este Servicio de Reclamaciones tampoco consideró adecuadas las explicaciones dadas a la reclamante.

**2195/06** Barclays Bank, SA, redactó de manera poco clara la cláusula contractual referida a los requisitos para la apertura de la fase de amortización del préstamo cuestionado, faltando de esta manera a la transparencia exigible a todo contrato bancario.

FALTA DE CONSERVACIÓN  
O ENTREGA AL CLIENTE  
DEL DOCUMENTO CONTRACTUAL  
(VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Cetelem, SA	326/06
Banco Español de Crédito, SA	659/06
Banco Santander Central Hispano, SA	689/06 y 4061/05
Bankinter, SA	3757/05 y 2680/05
Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez	4168/05 y 4211/05

En los expedientes relacionados, las entidades, o bien no aportaron al expediente (a pesar de haber sido requeridas para ello) copia del documento contractual, o bien no acreditaron que hubieran entregado copia del mismo al cliente.

Además:

**4211/05** Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez no acreditó, ni que se hubiera suscrito con el reclamante el contrato de préstamo del que traía su condición de avalista, ni que este conociera su contenido con el alcance debido.

**3757/05** Bankinter, SA, no acreditó que estuviera legitimado para abrir una cuenta de derivados a nombre de uno de los titulares del contrato de intercambio analizado.

**689/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no facilitó a su cliente, a pesar de que así se lo había solicitado en varias ocasiones, una copia del contrato de financiación suscrito en su día (con independencia de que el mismo le hubiera sido entregado en el momento de la firma), así como de los justificantes de pago de unos recibos satisfechos.

**2778/06** Pastor Servicios Financieros, EFC, SA (Pastor Serfin), no acreditó que hubiera hecho entrega a su cliente de un ejemplar del documento contractual, debidamente suscrito por la entidad.

**659/06** Banco Español de Crédito, SA, no entregó a su cliente la documentación relativa a un préstamo hipotecario formalizado hacía dos años.

**4168/05** Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez no acreditó documentalmente el acuerdo de modificación del préstamo suscrito cuya existencia había alegado, ni adjuntó los cuadros de pagos del préstamo, ni ofreció justificaciones suficientes al cliente para aclarar los temas cuestionados.

**4061/05** Banco Santander Central Hispano, SA, demoró injustificadamente la entrega de una copia del documento de «Solicitud Estándar de Aplazo Comercio» instada, ya que esperó a que se le requiriera el contrato a través de los tribunales de justicia. Todo ello denotó una clara falta diligencia en atender los legítimos requerimientos de información y documentación de sus clientes y un nulo interés en justificar la corrección del origen del importe reclamado.

INFORMACIÓN DEFICIENTE EN  
LIQUIDACIONES DE PERMUTAS  
FINANCIERAS DE TIPOS  
DE INTERÉS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	4592/05, 50/06, 213/06 y 682/06
Bankinter, SA	2217/06 y 2680/05

En los expedientes relacionados, las entidades no facilitaron los documentos de liquidación de las permutas financieras de tipo de interés contratadas, lo que supuso un incumplimiento de:

- Lo previsto en el número octavo de la Orden de 12 de diciembre de 1989, que indica que «las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que se expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo... y en general cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación».
- Los principios de claridad y transparencia que deben regir la relación de la entidad con cada cliente, por cuanto atenta contra el derecho del cliente de ser convenientemente informado de sus posiciones.

INFORMACIÓN DEFICIENTE  
EN PRÉSTAMOS EN SITUACIÓN  
DE MOROSIDAD

El Servicio de Reclamaciones considera que los clientes no pierden esta condición, con independencia del estado o situación de sus préstamos, por lo que las entidades mantienen con ellos la obligación ineludible de que conozcan el detalle de su evolución. Lo contrario constituiría un impedimento a la transparencia informativa que quebrantaría las buenas prácticas y usos bancarios.

En este mismo sentido, y en aras de los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, es recomendable que, cuando estas efectúen los seguimientos periódicos de las posiciones impagadas, se aseguren de comunicar y requerir las mismas a sus titulares, para evitar que el transcurso del tiempo desvirtúe el conocimiento que puedan tener de sus deudas.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Andalucía, SA	4397/05
Banco Santander Central Hispano, SA	52/06, 4107/05, 4061/05 y 642/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	2759/06
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	4211/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	1590/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2317/05 y 2385/06
Citifin, SA, EFC	5176/05 y 597/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	5111/05

En los expedientes de este epígrafe, las entidades:

- Bien no acreditaron que hubieran reclamado a sus clientes los impagos registrados en sus operaciones, con la periodicidad y diligencia que les era exigible.
- Bien no justificaron debidamente el origen y exigibilidad de las deudas reclamadas.

Además:

**4211/05** Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez adeudó al reclamante, que figuraba como fiador en un préstamo, el importe impagado de esta operación, a pesar de no haberse acreditado que desde el año 1994, en el que resultó impagada, se le hubiera comunicado ni este hecho ni el importe de la deuda pendiente.

**2759/06** Caja de Ahorros del Mediterráneo no acreditó que, durante los 14 años que transcurrieron desde que los préstamos del reclamante devinieron impagados, este hubiera sido informado del importe y de los conceptos que debía, y de cuáles de estos iban incrementando su deuda.

**4107/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no facilitó a su cliente la información sobre el origen y exigibilidad de las deudas reclamadas hasta que aquel presentó una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

**2317/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no comunicó a su cliente, antes de realizar la compensación de su deuda (mediante el cargo de su importe en la cuenta corriente), de la existencia de una deuda impagada durante los últimos 11 años. Durante este tiempo no se realizó ninguna notificación ni sobre su existencia, ni sobre su importe o situación de morosidad.

**642/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no facilitó a su cliente las explicaciones que le fueron requeridas sobre las comunicaciones de reclamación de deuda, vulnerando con su actuación los más elementales principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones banco-cliente.

**1590/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid no acreditó convenientemente que hubiera remitido a la reclamante varias comunicaciones notificándole el impago de un préstamo del que, al parecer, era avalista.

**2385/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona adeudó a su cliente una cantidad (correspondiente a un préstamo concedido en 1972) sin que acreditara que previamente se hubieran hecho gestiones efectivas de recuperación de la deuda y, por tanto, sin que, desde que se contrajo la misma y hasta la fecha en que se efectuó el adeudo a la reclamante, esta hubiera

sido informada del importe y de los conceptos que debía y de cuáles de estos iban incrementando su deuda.

#### 4.2.6 Ley de crédito al consumo

Con carácter general, debemos recordar que la aplicación de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo, solo se produce (artículos 1 y 2) si:

- El prestatario es una persona física que actúa con el propósito de satisfacer una necesidad de consumo.
- La cantidad financiada oscila entre 150 y 20.000 euros. Si el importe del crédito supera este máximo, únicamente resultarán aplicables a estos contratos lo dispuesto en el capítulo III de la citada Ley.
- El reembolso de lo financiado es aplazado. Quedan expresamente excluidos los contratos en los que el reembolso sea único durante los tres primeros meses, o en un máximo de cuatro plazos durante el primer año.
- El crédito es oneroso. Se excluyen los contratos en los que los intereses se acumulan al único reembolso pactado, siendo este superior al principal del crédito, y aquellos en los que, siendo su TAE nula, el proveedor de los servicios preste algún tipo de retribución al prestamista.

En este punto, el Servicio de Reclamaciones considera que, para determinar si un contrato es gratuito o no, habrá de tenerse en cuenta no solo la inexistencia de pacto de interés, o que este sea cero, sino también que no exista obligación por parte del prestatario (consumidor) de remunerar otros conceptos distintos del tipo de interés y que integran el coste total del crédito (esto es, comisiones y/o gastos, entre los que podríamos citar los derivados del seguro de amortización del crédito —fallecimiento, invalidez, etc.—, cuando sea exigido por el prestamista para la concesión del crédito).

Además, el contrato, que deberá estar debidamente firmado, contendrá necesariamente lo previsto en el artículo 6 de la Ley 7/1995 y en la norma 6.<sup>a</sup> de la CBE n.º 8/1990, estableciéndose en su artículo 7 un régimen de penalizaciones por falta de forma y por omisión de estas cláusulas. Así:

FORMA Y CONTENIDO MÍNIMO	FALTA DE FORMA Y OMISIÓN DE CLÁUSULAS
Forma escrita	Nulidad del contrato
Omisión de la TAE	El tipo pactado se sustituirá por el del interés legal en los plazos convenidos
Importe de los pagos	Únicamente se pagará el nominal en los plazos acordados
Periodicidad o fechas de pago	No se podrá exigir el pago hasta la finalización del contrato
Elementos que componen el coste del crédito	No podrán exigirse gastos no citados en contrato
Necesidad de constitución de un seguro	No podrán exigirse gastos no citados en contrato
Datos inexactos	Se modulará su aplicación, con las consecuencias precedentes

Por último, debemos incidir en que la declaración de ineficacia de un contrato de financiación, sobre la base de la ineficacia del contrato de consumo del que trae su causa, excede ampliamente el ámbito de competencia de este Servicio, debiendo obtenerla el interesado, si lo es-

tima oportuno, de quienes única y exclusivamente tienen competencias para ello, esto es, de los tribunales ordinarios de justicia.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Cetelem, SA	2563/06
Banco Español de Crédito, SA	3132/05
Banco Santander Central Hispano, SA	1200/05, 3094/06, 4061/05 y 1198/06
Bankinter, SA	3757/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3272/06
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	2495/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	603/06 y 13/06
Citifin, SA, EFC	4785/05
Uno-e Bank, SA	2939/06

En los expedientes relacionados, las entidades no satisficieron el requisito de transparencia exigido por la Ley, ni actuaron con la diligencia profesional que les era exigible como profesionales de la materia, ya que dejaron de cumplimentar condiciones esenciales del contrato u otras cláusulas obligatorias cuya mera trascendencia para determinar el coste de la financiación justificaba por sí solo que estas actuaciones debieran ser consideradas contrarias a las buenas prácticas y usos bancarios.

Además:

**1200/05** Banco Santander Central Hispano, SA, al aplicar un tipo de interés de descubierto del 14%, elevó la TAE de esta operación por encima de 2,5 veces el tipo de interés legal del dinero (véase el epígrafe referente a la falta de transparencia en el tipo de interés aplicado).

#### 4.2.7 Subrogaciones y novaciones

A continuación, nos referiremos a las operaciones de cambio de entidad acreedora (subrogaciones de *acreedor*) en préstamos hipotecarios, realizadas por voluntad del deudor-prestatario, y que van acompañadas del pago del débito pendiente al acreedor primitivo. Por tanto, quedarán excluidas en este análisis las operaciones de cambio de deudor personal del préstamo (subrogaciones de *deudor*).

La finalidad perseguida por el legislador al desarrollar esta figura, a través de la Ley 2/1994<sup>10</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) o *de plazo* (tras la publicación de la Ley 36/2003<sup>11</sup>, que da nueva redacción al n.º 2 del artículo 5 de la Ley 2/1994).

DILIGENCIA DE LAS ENTIDADES IMPLICADAS CUANDO EL PRIMITIVO ACREEDOR SE ABSTIENE DE ENERVAR LA OFERTA VINCULANTE QUE LE ES PRESENTADA

La Ley 2/1994 concede al deudor el poder de iniciar el proceso de subrogación de otro acreedor, que se llevará a cabo *salvo* que el prestamista ejercite su derecho a enervar y acceda a sustituir las condiciones inicialmente pactadas por otras iguales a las ofrecidas por la entidad que pretende subrogarse (sentencia del Tribunal Supremo de 25 de noviembre de 2003).

*Cuando no se ejercite ese derecho a enervar*, tanto el acreedor primitivo como la entidad que se subroga deberán observar una especial diligencia y colaboración en el cumplimiento de

<sup>10</sup>. Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. <sup>11</sup>. Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

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). El procedimiento que se ha de seguir en estos casos implicará, de forma sucinta (artículo 2 de la Ley 2/1994), que:

- La entidad que esté dispuesta a subrogarse presente una oferta vinculante al deudor (en la que constarán las condiciones financieras del nuevo préstamo).
- Una vez aceptada la oferta por el deudor, se notifique a la entidad acreedora, requiriéndola para que entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe del débito del deudor.
- Transcurrido este plazo, bastará que se declare en la misma escritura de subrogación haber pagado a la acreedora el saldo deudor que figure en la citada certificación. Si no se recibe ninguna certificación o la entidad acreedora se negara a admitir su pago, bastará con que la entidad subrogada lo calcule, bajo su responsabilidad y asumiendo las consecuencias de su error (que no serán repercutibles al deudor), y, tras manifestarlo, deposite dicha suma en poder del notario autorizante de la escritura de subrogación, a disposición de la entidad acreedora.

a. Entidades que pretenden la subrogación

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	5219/05
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	1537/05
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	15/06

En los expedientes de referencia, las entidades tramitaron incorrectamente la subrogación que pretendían, ya que *no remitieron los fondos* a la entidad acreedora (para cancelar el préstamo hipotecario en el que se subrogaban) *por el procedimiento adecuado*, esto es, transfiriéndolos directamente a la propia entidad en cuya posición se subrogaban o depositando ante el notario autorizante el importe correspondiente.

b. Primitivo acreedor

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja España de Inversiones, C A y M P	15/06
Caja de Ahorros de Galicia	648/06

**15/06** Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y Monte de Piedad, como entidad prestamista, adeudó directamente en la cuenta del prestatario (por entender que, al no haberse seguido los procedimientos legales de tramitación, tampoco podían seguirse los de reclamación de cantidad previstos en la norma) la comisión a la que creía tener derecho y que no había sido calculada por la entidad que pretendía subrogarse. La entidad, que era consciente de la redacción confusa de la cláusula que daba derecho al cobro de la comisión, consintió que fuera su cliente quien soportara los perjuicios causados.

**648/06** Caja de Ahorros de Galicia no respetó las condiciones de subrogación acordadas con su cliente, teniendo que ser renegociadas las plasmadas en la escritura inicial para, una vez adaptadas a los compromisos adquiridos, suscribir definitivamente la operación.

CONCURRENCIA EN EL TIEMPO DE DOS ENTIDADES ACREEDORAS PARA UNA MISMA OPERACIÓN DE PRÉSTAMO

En los casos en los que se produce una subrogación de acreedor, el Servicio de Reclamaciones es contrario a la concurrencia de dos entidades acreedoras en el mismo préstamo, por

cuanto entiende que en ningún instante el prestatario está obligado a pagar intereses, por el préstamo concedido, a favor de más de una entidad.

En este sentido, se considera que la fecha de otorgamiento de la escritura de subrogación opera como el punto de inflexión que marca la extinción de un crédito y el nacimiento de otro nuevo, con todas las consecuencias jurídicas que implica este cambio. 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.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	5/06
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	1537/05

En los respectivos expedientes, las entidades continuaron cobrando recibos a su cliente después de haberse subrogado legalmente otra entidad en su posición acreedora.

Además:

**1537/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila no actuó de manera diligente en la aplicación de los fondos recibidos para la cancelación del préstamo, a pesar de que conocía la voluntad de su cliente en este sentido. A este respecto, este Servicio de Reclamaciones estimó que las entidades financieras adquirieron al contratar, además de los derechos y obligaciones inherentes a su específica relación contractual, una obligación con sus clientes, que tomaron la decisión de elegir una determinada entidad, considerando, entre otras posibles razones, la mutua confianza que no puede ni debe ser arbitrariamente trunca da por las entidades sin que ello constituya, cuando menos, una mala práctica bancaria.

COBRO INDEBIDO  
DE COMISIONES

a. Por subrogación de entidad  
acreedora

En estos casos, la entidad que se subroga paga todas las cantidades debidas al acreedor original, produciéndose en las cuentas de esta última la amortización anticipada del préstamo, tal como se desprende del artículo 3 de la Ley 2/1994, que establece «en las subrogaciones que se produzcan en los préstamos hipotecarios a interés variable, referidos en el artículo 1 de esta Ley, la cantidad a percibir por la entidad acreedora en concepto de comisión por la amortización anticipada de su crédito, se calculará sobre el capital pendiente de amortizar...»

La propia norma (modificada posteriormente por la Ley 36/2003) fija los límites al cobro de la citada comisión:

		COMISIÓN PACTADA EN ESCRITURA			
		NINGUNA	INFERIOR O IGUAL AL 0,5%	ENTRE EL 0,5% Y EL 1%	SUPERIOR AL 1%
Comisión aplicable según la fecha de formalización del préstamo (a)	Formalización posterior al 27.4.2003 (b)	Ninguna	Pactada	0,5%	0,5%
	Formalización anterior al 27.4.2003	Ninguna	Pactada	Pactada	1%

a. Nótese que lo determinante para la aplicación de uno u otro límite es la fecha de formalización del préstamo, no la de la subrogación.

b. 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.

Al margen de esta comisión subrogatoria, la Ley 2/1994 limita al 1% el porcentaje máximo que las entidades pueden cargar a sus clientes por amortizar anticipadamente su préstamo a interés variable por otros motivos (disposición adicional 1.ª).

Por otro lado, de la lectura del citado artículo 3 se deduce que este precepto no es aplicable a los *préstamos hipotecarios a interés fijo*, por lo que no les serán de aplicación las limitaciones cuantitativas de la comisión subrogatoria recogidas en el cuadro precedente. En estos casos, la única limitación existente en cuanto al cobro de comisiones por cancelación parcial o total anticipada, subrogatoria o no subrogatoria, se deriva no solo de los pactos establecidos en el contrato, sino también de una Declaración del Gobierno emitida en 1996, recomendando que en la *subrogación* de estos préstamos 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.»

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4851/05
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	5073/05

En los expedientes relacionados, las entidades, tras subrogarse otra entidad en la posición acreedora de los préstamos que habían concedido a los reclamantes, aplicaron una comisión, por cancelación anticipada de préstamo hipotecario, superior a la que estaban legitimadas.

b. Por gestión de cobro de cheque

El Servicio de Reclamaciones considera que, cuando las entidades que pretenden la subrogación ponen a disposición del acreedor primitivo los importes correspondientes a los débitos pendientes mediante cheque, no resultan de aplicación los *límites sobre valoración* establecidos para las operaciones bancarias en la CBE n.º 8/1990 y, concretamente, en su anexo IV para cargos y abonos en cuentas corrientes y libretas de ahorro. En este sentido, la entrega de cheque bancario en pago de un préstamo hipotecario no debería considerarse como abono en cuenta corriente a efectos de aplicar el *diferimiento máximo de la fecha valor* regulado en el citado anexo.

Además, y teniendo en cuenta que el beneficiario del cheque ha de ser la propia entidad, no sería acorde con las buenas prácticas bancarias que, en estos casos, se adeudase una *comisión por ingresar* tal cheque al cliente, ya que la entidad no realiza ningún servicio de compensación, sino que se presta a sí misma, o en su propio interés, este servicio.

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco Guipuzcoano, SA	5219/05

INFORMACIÓN  
Y DOCUMENTACIÓN

**5219/05** Banco Guipuzcoano, SA, aplicó una comisión por gestión de cobro a un cheque bancario (emitido indebidamente a nombre del titular del préstamo), a pesar de que la comisión se generó por razones totalmente ajenas al reclamante. No obstante, la falta de acuerdo con la entidad emisora (que pretendía la subrogación) hizo recaer en el prestatario las consecuencias perjudiciales de esta actuación.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Guipuzcoano, SA	4965/05
Caja General de Ahorros de Canarias	1502/06

**1502/06** Caja General de Ahorros de Canarias informó erróneamente a su cliente del importe del préstamo en el que se subrogaba.

**4965/05** Banco Guipuzcoano, SA, no acreditó convenientemente el importe de la deuda certificada, resultando además distinto de la cuantía por la que se canceló la deuda.

**4.2.8 Préstamos  
subvencionados**

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4200/05 y 4238/05
Caja España de Inversiones, C A y M P	3654/05
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	2558/06, 2561/06, 2567/06, 2564/06, 2565/06 y 2570/06
Banco Santander Central Hispano, SA	180/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2110/06
BNP Paribas Lease Group, SA, SE	814/06

En los expedientes de referencia, las entidades no actuaron con la debida salvaguarda en los intereses de sus clientes.

Además:

**3654/05** Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y Monte de Piedad, no empleó la diligencia profesional que le era exigible al revisar el tipo de interés del préstamo hipotecario subvencionado de su cliente, cometiendo el mismo error que ya se había producido en una revisión anterior. Además, la entidad no se percató del error cometido hasta que no habían transcurrido 17 meses (momento en el que exigió el pago de la diferencia resultante en las cuotas mensuales).

**2558/06, 2567/06, 2570/06, 2564/06, 2565/06 y 2561/06** Caja de Ahorros de Salamanca y Soria demoró la presentación de la solicitud de ayudas acogidas al convenio de financiación ICO-IDAE, para el Plan de Fomento de Energías Renovables, a pesar de que era consciente de que el único criterio que se iba a tener en cuenta para su concesión era el de la fecha de presentación.

**180/06** Banco Santander Central Hispano, SA, gestionó de manera poco diligente una solicitud de subvención presentada por el interesado, lo que conllevó la cancelación de la misma por el organismo concedente, al no formalizarse la financiación en el plazo concedido.

**2110/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, al tramitar una subvención para un préstamo cualificado, no justificó que hubiese efectuado trámite alguno (desde la fecha en

que le fue entregada la resolución administrativa hasta que —según manifiesta— expiró el plazo en el que era posible obtener el préstamo cualificado) para adaptar el préstamo de su cliente. Además, tampoco informó adecuadamente a su cliente de las incidencias que surgieron en la tramitación, pues no le comunicó la resolución de los límites temporales con que contaba, ni que no se podía llevar a efecto una vez que constató este dato.

#### 4.2.B LISTADO DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banca March, SA	3748/05 y 2661/06
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	1839/05, 3923/05, 3948/05, 4123/05, 4249/05, 4362/05, 4427/05, 4483/05, 5075/05, 5177/05, 160/06, 214/06, 786/06, 879/06, 1199/06, 1293/06, 1862/06, 1922/06, 2205/06, 2355/06, 2459/06, 2518/06, 2601/06, 2665/06, 2911/06 y 3430/06
Banco Cetelem, SA	1704/06, 1712/06 y 2308/06
Banco de Crédito Balear, SA	1376/06
Banco de Galicia, SA	3980/05
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	1160/06
Banco de Madrid, SA	1702/06
Banco de Sabadell, SA	3662/05, 4485/05, 4594/05, 841/06, 2741/06, 2847/06 y 3135/06
Banco de Valencia, SA	4564/05, 103/06, 1312/06, 2578/06 y 3005/06
Banco Español de Crédito, SA	3202/05, 3633/05, 3656/05, 4414/05, 5112/05, 340/06, 794/06, 978/06, 983/06, 1103/06, 1281/06, 1500/06, 1508/06, 1733/06, 2223/06, 2250/06, 2828/06, 3002/06, 3167/06 y 3183/06
Banco Gallego, SA	3599/06
Banco Guipuzcoano, SA	4229/05, 5130/05, 5161/05, 306/06 y 1594/06
Banco Halifax Hispania, SA	3548/05
Banco Pastor, SA	4707/05, 4850/05, 164/06, 601/06 y 3261/06
Banco Popular Español, SA	3639/05, 297/06, 1474/06, 1512/06 y 1909/06
Banco Santander Central Hispano, SA	2594/05, 3000/05, 3452/05, 3484/05, 3516/05, 3669/05, 4036/05, 4212/05, 4440/05, 4618/05, 4669/05, 4728/05, 4827/05, 4834/05, 4964/05, 112/06, 116/06, 167/06, 182/06, 279/06, 361/06, 416/06, 475/06, 507/06, 788/06, 1061/06, 1273/06, 1324/06, 1332/06, 1448/06, 1543/06, 1957/06, 2132/06, 2677/06, 2919/06 y 3728/06
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	4316/05
Banco Popular-e, SA	2187/06 y 2904/06
Bankinter, SA	3928/05, 3991/05, 433/06, 504/06, 1333/06, 1834/06, 2932/06, 2970/06 y 3453/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	2519/06
Barclays Bank, SA	110/06, 171/06, 481/06, 2769/06, 3109/06 y 3701/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	67/06, 1100/06, 1188/06, 1480/06, 1614/06 y 2534/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3649/05, 4235/05, 4849/05, 1373/06, 2008/06, 3324/06 y 3476/06
C A y M P Círculo Católico de Obreros de Burgos	59/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	4090/05, 4288/05, 4523/05, 1251/06, 1375/06 y 2208/06
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	4304/05
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	3891/05

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3819/05, 3939/05, 4293/05, 4382/05, 4616/05, 436/06, 1089/06, 1452/06, 2559/06 y 2844/06
Caixa d'Estalvis de Manresa	4137/05
Caixa d'Estalvis de Tarragona	4429/05
Caixa d'Estalvis de Terrassa	241/06
Caixa d'Estalvis del Penedès	862/06
Caixa d'Estalvis Laietana	2438/06
Caja Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	3800/05
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	1579/06
Caja de Ahorros de Asturias	3542/05, 3581/05, 3583/05, 64/06, 1687/06 y 3132/06
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	4469/05, 4929/05, 27/06 y 3337/06
Caja de Ahorros de Galicia	725/06 y 727/06
Caja de Ahorros de La Rioja	1377/06 y 3361/06
Caja de Ahorros de Murcia	796/06
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4275/05, 308/06 y 1155/06
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	577/06, 578/06 y 1965/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	5096/05, 1015/06, 2167/06, 2191/06, 2386/06, 2532/06 y 2686/06
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	4374/05, 405/06 y 1613/06
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	4787/05, 55/06 y 1785/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	4847/05 y 195/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	2431/05, 3334/05, 3454/05, 3540/05, 3730/05, 4073/05, 4284/05, 4332/05, 4372/05, 4436/05, 4704/05, 99/06, 106/06, 540/06, 608/06, 797/06, 910/06, 918/06, 1026/06, 1356/06, 1422/06, 1628/06, 1719/06, 1829/06, 2277/06, 2489/06, 2910/06, 2960/06 y 3028/06
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	1212/06 y 2642/06
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	4783/05 y 1168/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3657/05, 3997/05, 4296/05, 4662/05, 5229/05, 651/06, 981/06, 1962/06 y 2129/06
Caja de Arquitectos, SCC	2153/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	3591/05, 4678/05, 14/06, 122/06, 729/06, 1465/06, 3099/06, 3111/06 y 3554/06
Caja General de Ahorros de Canarias	3967/05 y 204/06
Caja General de Ahorros de Granada	4068/05, 550/06 y 2218/06
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	4590/05, 5017/05, 1042/06 y 1557/06
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	4495/05
Caja Rural de Toledo, SCC	3332/06
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	4342/05, 12/06, 1328/06, 2977/06 y 3397/06
Caja Rural del Sur, SCC	3891/06
Caja Rural Intermediterránea, SCC	4498/05, 400/06, 2085/06, 2100/06 y 3104/06
Citibank España, SA	1473/06 y 2677/06
Citifin, EFC, SA	3624/05, 1307/06, 1900/06, 2329/06 y 2582/06
Cofidis Hispania, EFC, SA	1300/06
Cooperación Hipotecaria Mutua, EFC, SA	4857/05
Credifimo, EFC, SA	4324/05
Deutsche Bank, SAE	3638/05, 3807/05, 4117/05 y 3198/06
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	831/06
Finanzia Banco de Crédito, SA	3061/06
ING Direct NV, Sucursal en España	480/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Ipar Kutxa Rural, SCC	4925/05
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4493/05, 4838/05, 1415/06 y 2366/06
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	4160/05
Madrid Leasing Corporación, EFC, SA	1169/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	3866/05, 4176/05, 4424/05, 245/06, 367/06, 605/06, 1108/06, 1224/06, 2293/06 y 3059/06
Santander Consumer Finance, SA	47/06
Santander Consumer, EFC, SA	3294/06
Santander de Leasing, EFC, SA	2515/05
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	121/06
Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC, SA	4716/05, 572/06 y 2620/06
Uno-e Bank, SA	3723/05
Valtecnic, SA	3548/05
Volkswagen Finance, EFC, SA	952/06

#### 4.2.C LISTADO DE ALLANAMIENTOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	3112/05, 3275/05, 3855/05, 3930/05, 4255/05, 4322/05, 4330/05, 4643/05, 4740/05, 4830/05, 4843/05, 4992/05, 4998/05, 5138/05, 88/06, 129/06, 144/06, 249/06, 299/06, 371/06, 385/06, 568/06, 571/06, 598/06, 834/06, 990/06, 1031/06, 1054/06, 1349/06, 1436/06, 1495/06, 1697/06, 1824/06, 1920/06, 2067/06, 2174/06, 2242/06, 2546/06, 2676/06, 2679/06, 2966/06, 3026/06, 3140/06, 3742/06, 4166/06 y 4582/06
Banco Cetelem, SA	4398/05, 5060/05, 5124/05 y 1182/06
Banco de Andalucía, SA	4792/05, 206/06, 264/06, 1080/06 y 2512/06
Banco de Sabadell, SA	5022/05 y 1937/06
Banco Español de Crédito, SA	1677/05, 1961/05, 2269/05, 3645/05, 3965/05, 4277/05, 4975/05, 5049/05, 72/06, 661/06, 1045/06, 1181/06, 1624/06, 1790/06, 2162/06, 2479/06, 3078/06 y 3124/06
Banco Guipuzcoano, SA	895/06
Banco Pastor, SA	438/06
Banco Popular Español, SA	4878/05, 5140/05 y 5152/05
Banco Santander Central Hispano, SA	1745/05, 2269/05, 2480/05, 2672/05, 2808/05, 2892/05, 3011/05, 3045/05, 3228/05, 3690/05, 3716/05, 3744/05, 3882/05, 3887/05, 3903/05, 3941/05, 4140/05, 4266/05, 4267/05, 4303/05, 4305/05, 4371/05, 4539/05, 4794/05, 4809/05, 4818/05, 4909/05, 4971/05, 5032/05, 5053/05, 5095/05, 5221/05, 69/06, 81/06, 189/06, 278/06, 339/06, 369/06, 490/06, 530/06, 546/06, 561/06, 672/06, 694/06, 710/06, 759/06, 779/06, 812/06, 913/06, 954/06, 992/06, 115/06, 1243/06, 1247/06, 1268/06, 1308/06, 1378/06, 1411/06, 1488/06, 1521/06, 1923/06, 1986/06, 2172/06, 2184/06, 2238/06, 2253/06, 2309/06, 2374/06, 2436/06, 2504/06, 2672/06, 2858/06, 2897/06, 2902/06, 2916/06, 3054/06, 3164/06, 3270/06, 3692/06, 3947/06 y 4025/06
Banco Popular-e, SA	3082/06
Bankinter, SA	465/06, 987/06, 1147/06 y 1678/06
Barclays Bank, SA	5048/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	823/06, 2474/06, 2935/06, 3181/06 y 3734/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	4172/05
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3689/05, 4526/05, 5030/05, 529/06, 1401/06, 2173/06 y 2358/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caixa d'Estalvis de Manresa	2659/06
Caixa d'Estalvis del Penedès	1031/06
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	3719/05
Caixa d'Estalvis de Tarragona	1477/06
Caja de Ahorros Pr. San Fernando Sevilla y Jerez	4153/05 y 3443/06
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	4982/05
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	4748/05
Caja de Ahorros de Galicia	3810/05
Caja de Ahorros de Murcia	3362/06
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	196/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	3222/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	2483/06, 2626/06, 2650/06 y 3258/06
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	825/06
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	1807/06
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra	1163/06 y 2119/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3447/05, 5125/05, 206/06, 284/06, 774/06 y 933/06
Caja General de Ahorros de Canarias	4297/05 y 114/06
Caja General de Ahorros de Granada	2034/06
Caja Rural del Sur, SCC	864/06, 1087/06 y 1944/06
Caja Rural Intermediterránea, SCC	138/06
Citibank España, SA	355/06, 1821/06, 2378/06 y 2729/06
Citifin, EFC, SA	1766/05, 3545/05, 4670/05, 173/06, 1912/06, 2411/06 y 3083/06
Cofidis Hispania, EFC, SA	4689/05
Credifimo, EFC, SA	864/06
Finconsum, EFC, SA	1574/06
General Electric Capital Bank, SA	2325/06
ING Direct NV, Sucursal en España	1496/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	280/06 y 2487/06
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	2802/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	4665/05
Open Bank Santander Consumer, SA	198/06
Santander Consumer Finance, SA	3636/05, 381/06, 2617/06 y 2732/06
Santander Consumer, EFC, SA	3009/05, 4957/05, 459/06 y 1038/06
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	5085/05
Unión de Créditos Inmobiliarios, EFC, SA	2860/06

### 4.3 Grupo II Operaciones pasivas

#### 4.3.A INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

##### 4.3.1 Comisiones y gastos (véanse criterios generales)

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

a. Comisión por reclamación de descubiertos en cuenta

Las entidades de crédito solo están obligadas a llevar a cabo las órdenes de pago efectuadas por sus clientes en la medida en que estos previamente hayan realizado la oportuna provisión de fondos, no estando por tanto obligadas a atender pagos en descubierto. Dicho esto, resulta que los *descubiertos en cuenta* suponen una facilidad crediticia concretada en la facultad de la entidad de permitir (por determinadas cuestiones de política comercial o de otra índole) que se atiendan pagos autorizados contra las cuentas de sus clientes por encima de los saldos contables de las mismas, y sin que ello suponga que se comprometa a admitirlos ante cualquier circunstancia. En definitiva, salvo pacto expreso en contrario, es aquella (y no estos) la que decide si se adeuda en cuenta una determinada partida, a pesar de que el saldo no sea suficiente.

Esta práctica bancaria habitual de adelantar fondos a su cliente (responsable de no tener el dinero suficiente para atender mandatos de pago) debe entenderse fruto de la *confianza* que se mantiene en el negocio bancario, con el fin de procurar causar el menor perjuicio al cuentacorrentista.

Teniendo en cuenta lo anterior, esto es, la naturaleza del descubierto como operación de financiación, y con el objeto de facilitar su análisis, se han agrupado las reclamaciones derivadas de la aplicación de esta comisión con las relativas a comisiones por reclamación de posiciones deudoras de operaciones propias de activo (véase epígrafe referente al adeudo de comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo, del Grupo I Operaciones activas).

b. Comisión por descubierto

Una vez admitida por la entidad la apertura del descubierto, no cabe duda de que está en su legítimo derecho a exigir el pago de los intereses y comisiones estipulados en el contrato de la cuenta para saldos deudores. En el caso de cuentas con consumidores, la aplicación de ambos conceptos, comisiones y tipo de interés, no puede dar lugar a una TAE (véanse criterios generales) que supere 2,5 veces el interés legal del dinero.

Esta comisión se aplica habitualmente sobre el mayor saldo en descubierto que la cuenta haya tenido durante el período de liquidación y, aunque resulte obvio, solo podrá adeudarse cuando el descubierto sea *real*, es decir, no podrán percibirse comisiones por este concepto en los descubiertos que se originen por la aplicación de las normas de valoración aplicables a los ingresos y gastos de una cuenta (*descubiertos por valoración*, punto tres de la norma 3.<sup>a</sup> de la CBE n.º 8/1990).

En este punto, conviene aclarar que, desde un punto de vista económico, 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, mientras que la *fecha de operación* se corresponde con el momento en que se efectúa o asienta dicho apunte en los registros contables de la entidad. Como consecuencia de estas diferencias, es posible que se produzcan en la cuenta *descubiertos por valoración*, situación ante la cual las entidades pueden aplicar los *intereses* correspondientes, pero *nunca pueden aplicar comisiones*.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Guipuzcoano, SA	4965/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4003/05
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	2944/05

**4003/05** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) adeudó una comisión por descubierto que podía haberse evitado si, conforme a la norma 4.ª de la CBE n.º 8/1990, *se hubieran puesto los medios necesarios para abonar los fondos en la cuenta del reclamante sin demoras, aplicando la máxima diligencia en facilitarles su pronta disponibilidad* y se hubiera cargado un día antes la comisión por tenencia de tarjeta pendiente de pago (cuando existían fondos con los que atender el pago).

En efecto, la entidad retrasó en un día la fecha valor dada a un ingreso en efectivo (efectuado de conformidad con los límites de valoración recogidos en la CBE n.º 8/1990). En principio, el retraso en la valoración dada al ingreso en efectivo solo afectaba al inicio del devengo de intereses, por lo que el Servicio de Reclamaciones entendió que los fondos estaban disponibles desde el momento del ingreso en efectivo.

En consecuencia, la entidad debería haber efectuado el adeudo de la comisión de la tarjeta el mismo día del ingreso en efectivo (cuando la cuenta estaba dotada de fondos suficientes con los que realizar el pago), lo que habría evitado que se generase el descubierto.

**2944/05** Caja Rural de Ciudad Real, SCC, aplicó comisiones por mayor saldo deudor a descubiertos producidos por la valoración de los apuntes en cuenta.

**4965/05** Banco Guipuzcoano, SA, liquidó unas comisiones por un descubierto generado en cuenta que no respondían a un servicio prestado por la entidad, sino a la corrección de una actuación unilateral de esta.

c. Comisión por atender órdenes de pago de sus clientes (reintegro de fondos)

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, no existe disposición alguna que limite los pagos en efectivo a realizar por las entidades de crédito, debiendo estas, en consecuencia, atender, mediante billetes y monedas de curso legal, las órdenes de pago que cursen sus clientes con cargo a los fondos que tengan disponibles, sea cual sea el importe solicitado.

No obstante, en determinados supuestos puede perfectamente concurrir la circunstancia de que no se disponga de efectivo suficiente en la caja para cumplir con estas órdenes, sobre todo si son de importante cuantía. En estos casos, y en opinión del Servicio de Reclamaciones, *la entidad* deberá informar a su cliente de la imposibilidad de hacer frente al pago que se le requiere, explicándose el motivo en que se funda (insuficiencia de fondos en metálico) y podrá intentar convencerle para que retrase la disposición pretendida el tiempo necesario para conseguir el efectivo. Sin embargo, si el cliente no accediera a ello, *deberá ofrecerle, en su caso, medios de pago alternativos* (conformación de cheques, expedición de cheque bancario, etc.), que permitan a aquel obtener el cobro sin que inter venga el dinero en efectivo. Estos medios de pago deberán ofrecerse libres de gastos para el interesado, al no venir prestado el servicio por una solicitud específica de su cliente, sino en cumplimiento de una obligación que tiene asumida la entidad, por disposición legal o contractual (servicio de caja).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banca March, SA	156/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	2286/06
Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV	2551/06
Caja General de Ahorros de Granada	322/06

En los expedientes de referencia, las entidades, ante la imposibilidad de atender las órdenes de disposición de efectivo de sus clientes, no les ofrecieron la posibilidad de instrumentar un sistema para que pudiera disponer, sin coste adicional, de su saldo.

Además:

**2551/06** Caixa Rural Albalat dels Sorells, CCV, estableció un plazo para poder disponer en efectivo del importe de la imposición (cinco días naturales) que no pudo considerarse razonable.

d. Comisión de mantenimiento en cuenta abierta por exigencia de la entidad

El mantenimiento de una cuenta bancaria no puede considerarse aisladamente del contrato que la genera, sino que tiene lugar por el mero hecho de su existencia, como un elemento intrínseco al mismo. Por lo tanto, mientras subsista el contrato, debe entenderse que el cliente acepta el mantenimiento de la cuenta, pudiendo afirmarse que la entidad está legitimada para aplicar las comisiones debidamente incluidas en sus tarifas, cumpliendo los correspondientes requisitos establecidos en la normativa.

No obstante lo anterior, en *cuentas abiertas por exigencia de las entidades*, este Servicio se ha pronunciado reiteradamente considerando que en estos casos la prestación del servicio asociado a las mismas se lleva a cabo por exclusiva imposición de la entidad, sin que corresponda, por tanto, a los prestatarios soportar el cargo de importe alguno por tal función. En caso contrario, nos encontraríamos con el absurdo de que el cliente pagaría por cumplir una obligación (apertura o mantenimiento de cuenta para facilitar la gestión de sus operaciones) que la entidad le impuso en interés propio, siendo ello claramente contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	1200/05
Caja Rural de Granada, SCC	1997/06

e. Otras comisiones

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Guipuzcoano, SA	2809/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	4091/05
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	3628/05
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	2053/06

**2809/06** Banco Guipuzcoano, SA, aplicó incorrectamente su tarifa de comisiones en perjuicio de su cliente, pues la comisión que se ajustaba al servicio prestado, según constaba en el recíbil transcrito, era la de *informaciones diversas a clientes*, que únicamente legitimaba a la entidad a cobrar una única comisión por el envío de los documentos solicitados y no por cada una de las copias de los extractos periódicos que le fueron remitidos al reclamante. Además, no estaba prevista en sus tarifas la comisión por expedición de dichas copias.

**2053/06** Caja de Ahorros de Salamanca y Soria cobró a su cliente una comisión de tres euros por facilitarle un extracto con el detalle individualizado de todos los movimientos que habían sido registrados en su cuenta en un único asiento. Este Servicio considera que, en los casos en los que las entidades no puedan recuperar todos los apuntes anotados en las cuentas de ahorro (a fin de que cada uno se registre detalladamente en la cartilla, registro que, a estos efectos, sustituye la obligación de las entidades de remitir de forma

gratuita a sus clientes extractos mensuales o por plazos superiores) y en su lugar anoten (como actualización) la suma de todos los cargos y abonos de un período de tiempo, si sus clientes les solicitan un extracto detallado de los mismos, las entidades deberán facilitarlo de modo gratuito.

**4091/05** Caixa d'Estalvis de Catalunya adeudó una comisión en cuenta, por emisión de extractos, previamente a la prestación del servicio solicitado (entrega de la documentación), no siendo justificación suficiente el hecho de que concurrieran unas circunstancias excepcionales que precisaran la adopción de cautelas determinadas para asegurarse el cobro de la citada comisión.

**3628/05** Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV, percibió de su cliente una comisión por realizar un ingreso en efectivo en la cuenta de un tercero (una comunidad de propietarios). La aceptación de ingresos en efectivo para su abono en una cuenta de la propia entidad receptora no puede considerarse como una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente (lo que impedía que la entidad pudiera cobrar la comisión por *giros y órdenes de pago sobre la propia entidad*).

ADEUDO DE COMISIONES NO PACTADAS (VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

a. Al inicio de la relación

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Guipuzcoano, SA	1347/06
Barclays Bank, SA	3030/05
Banca March, SA	4900/05
Banco Español de Crédito, SA	3437/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4837/05 y 3981/05
Caixa d'Estalvis de Catalunya	422/06

En los expedientes de referencia, las entidades adeudaron en la cuenta de sus clientes comisiones no recogidas en sus contratos.

Además:

**4837/05** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) no aplicó en ningún momento las condiciones pactadas acerca de las comisiones de mantenimiento y pretendió que su cliente sobreentendiera que, a pesar de que las condiciones pactadas eran más ventajosas que las aplicadas, se habían modificado (para empeorarlas) en el mismo momento de la firma del contrato.

**1347/06** Banco Guipuzcoano, SA, reiteró el cobro de unas comisiones de las que la cuenta estaba exenta, retrocediéndolas únicamente ante las distintas reclamaciones del cliente y aplicando a estas retrocesiones una fecha de valoración incorrecta.

b. Sobrevenidas

Procedimiento de modificación no previsto en el contrato

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	453/06
Bankinter, SA	4644/05 y 3722/05
Banco Santander Central Hispano, SA	2141/05

En los expedientes relacionados, las entidades no incluyeron en sus contratos el procedimiento aplicable a la modificación de las comisiones, ni los derechos que asistirían a sus clientes en tales supuestos. En estas condiciones, es obvio que cualquier modificación de las comi-

siones pactadas habría exigido el consentimiento común de ambos contratantes, sin que pudiera serle discrecionalmente impuesta la modificación al cliente. No obstante, las entidades decidieron unilateralmente modificar, sin previa comunicación, las mismas.

Además:

**4644/05 y 3722/05** Bankinter, SA, retrotrajo los efectos de la modificación a fechas en las que ni siquiera se preveía su aplicación.

Procedimiento de modificación contrario a la normativa de transparencia (véanse criterios generales)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	2944/05
Caja Rural de Córdoba, SCC	4020/05

En los expedientes relacionados, las entidades recogieron, en sus contratos de cuenta, unas condiciones para la aplicación de las comisiones modificadas más laxas que las señaladas en la CBE n.º 8/1990, al eliminar el plazo mínimo, tras su comunicación, durante el cual no se pueden aplicar. Este plazo mínimo pretende garantizar que efectivamente la parte más débil de la contratación (el cliente) presta su consentimiento, aun tácito, a la implantación de una nueva condición contractual en una relación de duración indefinida, dándole la posibilidad de poner fin a la relación mercantil si la nueva condición propuesta no le interesa. Además, garantiza que no se produce un abuso o mal uso del derecho por parte de la entidad, fruto de la asimetría y desigualdad de los intervinientes en la relación comercial.

Cobro de comisiones hasta entonces gratuitas (véanse criterios generales)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja Rural de Navarra, SCC	675/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	3812/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	3637/05
Caja Rural de Córdoba, SCC	4020/05
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	5204/05

En los expedientes de referencia, las entidades no comunicaron a sus clientes la pérdida de la gratuidad que hasta entonces disfrutaban en sus cuentas.

Falta de comunicación preceptiva de las modificaciones

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	4472/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2055/06

**4472/05** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no empleó para enviar una comunicación (en la que se informaba a sus clientes de la modificación del sistema de tarifar los servicios que prestaba) un procedimiento que permitiera acreditar la recepción de la misma por su cliente. El Servicio de Reclamaciones consideró que, para el envío de una comunicación de tanta trascendencia, y respecto de la que resultaba esencial conocer si el cliente la había recibido, la utilización por el banco del correo ordinario no permitía acreditar su recepción.

**2055/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no acreditó que el reclamante fuera previamente informado de los cambios que se iban a producir en las comisiones aplicables a

su cuenta. Además, dichos cambios se aplicaron a un período anterior a la propia entrada en vigor de las nuevas comisiones.

c. Falta de transparencia en el cobro de comisiones y gastos (véanse criterios generales)

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	1898/06

**1898/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona giró a su cliente unos gastos de correo que no solo no estaban recogidos en contrato, sino que además su nuevo cobro (anteriormente no se les adeudaban) tampoco fue advertido a su cliente con carácter previo.

Gastos de correo (Véanse criterios generales)

d. Cobro indebido de comisiones y gastos por diversos motivos

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	3224/05 y 3146/05

**3224/05** Banco Santander Central Hispano, SA, adeudó a su cliente, cuando este ya había manifestado su voluntad de cancelar la cuenta, una comisión de mantenimiento, aplicando, además, indebidamente sus propias tarifas, tanto al no efectuar el prorrateo correspondiente como al no indicar claramente en el justificante que le entregó el concepto a que obedecían los gastos adeudados, lo que le hubiera permitido comprobar la corrección de la liquidación y conocer a qué servicio correspondía.

**3146/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no probó que hubiera procedido a devolver todas las comisiones de mantenimiento de unas cuentas en divisas abiertas sin el consentimiento de su cliente.

### 4.3.2 Discrepancias sobre apuntes en cuenta

#### INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES DE CLIENTES

Con carácter general, y a tenor de lo dispuesto en la norma 4.ª de la CBE n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, las entidades de crédito, en todas las operaciones que realicen, deberán poner los medios necesarios para *atender a sus clientes, sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia* en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos.

a. De disposición de efectivo (véanse criterios generales)

Además, y tal como se señaló anteriormente, a partir de la derogación del Real Decreto Ley 3/1979, de 26 de enero, por la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de seguridad ciudadana, no existe disposición alguna que limite los pagos en efectivo que se han de realizar por las entidades de crédito, debiendo, en consecuencia, atender, mediante billetes y monedas de curso legal, las órdenes de pago que cursen sus clientes con cargo a los fondos que tengan disponibles, sea cual fuere el importe de las mismas.

Ahora bien, debe igualmente señalarse que, entre las obligaciones de las entidades de crédito para con su clientela, se encuentra la de verificar en todo momento que los fondos en ellas depositados se entregan únicamente a las personas legitimadas, redundando esta tarea de comprobación en beneficio tanto de los clientes (que tendrán la seguridad de que sus fondos no serán entregados a terceros no legitimados) como de las entidades (que podrán de esta manera justificar debidamente los reintegros realizados).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Bankinter, SA	497/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	391/06
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	4261/05

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y M P de Madrid	3579/05
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	641/06

En los expedientes de referencia, las entidades no facilitaron a sus clientes los fondos que les fueron solicitados.

Además:

**497/06** Bankinter, SA, no entregó al *administrador único* de la mercantil reclamante los fondos que le fueron solicitados para atender supuestamente los gastos de constitución e inscripción de la sociedad en el Registro Mercantil, no constando en el correspondiente contrato de apertura de cuenta suscrito por las partes (o, al menos, no habiendo sido acreditado y ni tan siquiera alegado) que existiera restricción alguna a la disposición de fondos pretendida o que se impusieran determinados requisitos para ordenar la misma.

**641/06** Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito, no puso a disposición de la reclamante los fondos depositados en las cuentas a plazo en las que estaba *autorizada* (a pesar de estar facultada a ello según lo estipulado en los correspondientes contratos), abonándolos, por el contrario, en una cuenta en la que no figuraba designada como autorizada por el titular de los depósitos.

**4261/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de las Baleares no atendió la orden reiterada de disposición de fondos efectuada por la reclamante, su cliente, en calidad de *cotitular indistinto*.

**3579/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid no advirtió al reclamante, en el momento de la solicitud del reintegro, de la imposibilidad de realizarlo por tener el DNI caducado. Además, indujo a su cliente a la firma del justificante del reintegro antes de la entrega real del efectivo solicitado. Entrega que, finalmente, no se llevó a cabo.

b. De reintegro en oficina distinta

En los casos en que los clientes *soliciten reintegros de efectivo en una oficina diferente a la de apertura de su cuenta* (una vez se hayan identificado perfectamente empleando los medios habilitados al efecto), las entidades, que deben hacer frente a dichos requerimientos, han de efectuar 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 existan 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 oficina distinta a aquella en la que se abrió la cuenta y que, por tanto, el titular de la cuenta hubiera conocido y consentido esa restricción en el momento de suscribir el contrato.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	4457/05
Barclays Bank, SA	2542/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	3964/05

En los expedientes de referencia, las entidades impidieron a sus clientes, por no ser conocidos en las oficinas en las que se presentaron, que pudieran disponer de los fondos solicitados.

Además:

**2542/06** Barclays Bank, SA, se negó, por no haber podido obtener la autorización expresa de la oficina en la que estaba abierta la cuenta, a realizar el reintegro de fondos solicitado por su cliente, a pesar de que no justificó en ningún momento que, mediante la práctica de otros procedimientos, no hubiera podido llegar a establecer la identidad del reclamante.

c. Límite de cantidad a reintegrar por «normativa interna»

Este Servicio considera (desde la óptica de las buenas prácticas bancarias) 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*.

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	3964/05

**3964/05** Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) denegó a su cliente la realización de un reintegro por importe de 1.500 euros, sobre la base de la existencia de una normativa interna que limitaba el importe de los reintegros cuando estos se realizaban en una oficina distinta a aquella en que se había abierto la cuenta, no estando contemplada dicha limitación en el contrato de cuenta suscrito por las partes.

d. De cancelación de cuentas (véanse criterios generales)

La facultad mutua de cancelar las cuentas abiertas en una entidad para las dos partes contratantes debe considerarse *implícita* en el contrato de cuenta bancaria, como relación de duración indefinida, siendo usual que las partes se obliguen recíprocamente a comunicar la decisión con carácter previo para que una u otra puedan adoptar las medidas convenientes (sobre la liquidación de los saldos pendientes y los pagos domiciliados en la misma), de acuerdo con los principios de transparencia y claridad que deben regir la operativa bancaria.

En este sentido, este Servicio entiende que si, las entidades, con carácter general, han de ser absolutamente diligentes en el cumplimiento de las órdenes que les sean impartidas por sus clientes, más aun en supuestos en los que se pretende la terminación de la relación contractual que une a las partes, con el consiguiente cese de la posibilidad de generar obligaciones económicas para una u otra parte.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	477/06
Banco Santander Central Hispano, SA	1237/06, 2927/06, 2874/06 y 1982/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	1769/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	2350/06

En los expedientes relacionados, las entidades no atendieron, sin causa justificada, las órdenes de cancelación de cuentas dadas por sus clientes, aun cuando en algunos casos esta posibilidad venía contemplada expresamente en sus contratos (expedientes n.º 2350/06 y n.º 1796/06).

Además:

**1237/06** Banco Santander Central Hispano, SA, cargó un recibo en una cuenta en la que su titular llevaba más de doce meses sin realizar ninguna operación y sobre la que había ordenado, por escrito, su cancelación.

**1982/06** Banco Santander Central Hispano, SA, además de no atender la orden de cancelación de cuenta de su cliente, adeudó en la misma una serie de comisiones cuyo devengo no hubiera surgido de haberse atendido la cancelación solicitada.

**2927/06 y 2874/06** Banco Santander Central Hispano, SA, justificó su negativa a atender la petición de sus clientes de ver resuelto su contrato de depósito bancario, alegando que se requería su mantenimiento como soporte de otros productos, cuando lo cierto es que esta circunstancia ni se había previsto contractualmente ni había sido consentida por los reclamantes.

**477/06** Banco Español de Crédito, SA, no cumplió la solicitud de su cliente para cancelar su cuenta y enviarle el saldo de la misma, demostrando un evidente desinterés en lo solicitado por su cliente.

#### ACTUACIÓN UNILATERAL

##### a. A falta de orden firmada del cliente

Tal y como se recoge en el epígrafe del Grupo I Operaciones activas, es recomendación reiterada de este Servicio de Reclamaciones que a las entidades siempre les quede constancia documental de las diferentes órdenes que sus clientes puedan darles, aun cuando exista la máxima confianza mutua (véanse criterios generales), ya que, en caso de que sean objeto de discusión, las entidades no podrán demostrar su existencia, salvo práctica de otros medios de prueba de los que este Servicio no dispone.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Barclays Bank, SA	1033/06
Banco Español de Crédito, SA	1366/06
Banco Pastor, SA	3389/05
Banco Santander Central Hispano, SA	4462/05
Bankinter, SA	1357/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	1190/06
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	1921/06
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	827/06
Caja Rural Intermediterránea, SCC	3031/06

En los expedientes relacionados, las entidades realizaron diversas anotaciones en las cuentas de sus clientes sin contar con su consentimiento expreso, ni haberse suplido este por mandato legal o judicial.

Además:

**3031/06** Caja Rural Intermediterránea, SCC, adeudó el importe de una supuesta provisión de fondos en la cuenta del reclamante, sin previo aviso, tres años después de la formalización de la compraventa y del préstamo hipotecario al que estaban ligados.

**1190/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) practicó un adeudo en la cuenta de su cliente sin su previa información y consentimiento, para paliar un supuesto error de sus empleados en la cantidad contabilizada con motivo de un reintegro en efectivo del titular de la cuenta.

**1357/06** Bankinter, SA, no se hallaba legitimada para adeudar a su cliente el importe de la factura del notario que formalizó el préstamo personal que concertó con dicha entidad, ya que no contaba con su consentimiento expreso. Y todo ello sin perjuicio de que sí lo hubiera estado para reclamar judicial o extrajudicialmente a su cliente el importe de los gastos controvertidos.

**4462/05 y 3389/05** Banco Santander Central Hispano, SA, y Banco Pastor, SA, adeudaron, respectivamente, una provisión de fondos en la cuenta de sus clientes, sin haber acreditado que contarán con la correspondiente autorización de estos.

**1921/06** Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha no pudo acreditar documentalmente que las disposiciones controvertidas las hubiera realizado un autorizado de la cuenta, ya que esta condición no se recogió expresamente en el contrato de apertura de la cuenta y tampoco se pudo localizar la correspondiente ficha de firmas asociada a la misma.

b. Cancelación unilateral de cuentas (véanse criterios generales)

Continuando con lo dicho anteriormente, contemplamos aquí los supuestos en los que las entidades, ejerciendo su facultad discrecional de elegir a su clientela, deciden cancelar unilateralmente contratos de duración indefinida, basándose en el principio de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente» y menos aún con quien no se desea. No obstante, reiteramos que el ejercicio de estas facultades discrecionales debe respetar siempre el principio de *transparencia* que debe presidir las relaciones de la entidad con sus clientes, de modo que estos estén siempre informados de las decisiones tomadas para poder actuar en consecuencia, evitándose igualmente situaciones no deseadas (p. ej., devolución de recibos domiciliados...).

Asimismo, debe recordarse que las entidades han de conservar (tanto en beneficio de sus clientes como *en su propio interés*) toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de sus derechos y de las obligaciones que les incumben (véanse criterios generales).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	2480/06
Banco Santander Central Hispano, SA	3685/05, 3706/06, 698/06, 3895/05 y 4369/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	5118/05
Caja de Ahorros del Mediterráneo	65/06
Caja de Ahorros de Vitoria y Álava	2368/06
Caja Rural de Navarra, SCC	4696/05

En los expedientes relacionados, las entidades cancelaron las cuentas de sus clientes, sin que hubiera quedado acreditado que previamente, y con suficiente antelación, se les hubiera informado de estos hechos.

Además:

**2368/06, 3706/06 y 698/06** Caja de Ahorros de Vitoria y Álava y Banco Santander Central Hispano, SA, cancelaron, respectivamente, las cuentas de sus clientes sin reco-

ger la solicitud de cancelación de estos como *cotitulares* de las mismas, sin ni siquiera notificarles fehacientemente que actuaban a instancias del otro titular (lo que les hubiera permitido optar por permanecer como titulares únicos de la cuenta o consentir su cancelación).

**5118/05** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) canceló unilateralmente una cuenta sin haber llevado a cabo la notificación a su cliente con quince días de antelación, tal y como se había pactado en contrato.

**3895/05** Banco Santander Central Hispano, SA, únicamente aportó un registro informático según el cual la imposición reclamada se canceló el 7 de septiembre de 1994, sin precisar las circunstancias de tal cancelación ni aportar la correspondiente justificación documental de la misma, esgrimiendo en su defensa la antigüedad de las operaciones.

c. Embargo de cuentas

En este punto, debemos insistir en que las entidades carecen de legitimación para efectuar adeudos en las cuentas de sus clientes sin autorización expresa de estos. De lo anterior se exceptúan los adeudos efectuados 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.

En lo que nos ocupa, la regulación de los embargos de dinero depositados en cuentas abiertas en entidades de crédito se encuentra en el artículo 79 del Reglamento General de Recaudación, aprobado mediante el Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, resultando de especial importancia que:

- Es el organismo embargante el que tiene que practicar al deudor la correspondiente notificación del embargo. No obstante, es recomendable que las entidades comuniquen a sus clientes, de forma inmediata, las órdenes de embargo que reciban, para que puedan ejercer en plazo los derechos que la Ley les confiere para oponerse a su ejecución.
- A falta de acuerdo entre la Administración actuante y la entidad, la presentación de la diligencia de embargo en la oficina donde esté abierta la cuenta implicará la retención 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.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	940/06
Banco Santander Central Hispano, SA	124/06 y 3546/06

**940/06** Banco Español de Crédito, SA, no acreditó documentalmente la existencia de orden de embargo sobre la cuenta del reclamante, por lo que el Servicio de Reclamaciones no pudo concluir que la deuda reclamada por la autoridad autonómica existiera y, en consecuencia, procediera la ejecución del embargo cuestionado.

**124/06 y 3546/06** Banco Santander Central Hispano, SA, adeudó en las cuentas respectivas de sus clientes el importe de un embargo, cuando el saldo resultante de las mismas en esa fecha resultaba insuficiente para atenderlo.

d. Adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos

Este Servicio de Reclamaciones ha venido reiteradamente considerando que, en los supuestos en los que las entidades abonan por error determinadas cantidades en las cuentas de sus clientes, el hecho de que procedan (acreditada la existencia del error) a su rectificación no supone, con carácter general, un proceder contrario a las buenas prácticas y usos bancarios, puesto que las operaciones bancarias, al igual que el resto de las 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.

No obstante, las buenas prácticas bancarias requieren que, en estas circunstancias (sobre todo cuando el apunte tiene ya cierta firmeza por el tiempo transcurrido), la entidad se ponga en contacto con su cliente, a fin de comunicarle la incidencia y la necesidad de rectificar el error. Por el contrario, no es correcto que la entidad cargue sin más el importe en la cuenta sin haber facilitado previamente al cliente la documentación necesaria al respecto (con el debido respeto al secreto bancario).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Galicia, SA	185/06
Caja de Ahorros de Asturias	1768/06
Barclays Bank, SA	3292/05

**3292/05** Barclays Bank, SA, adeudó en la cuenta del reclamante unas cantidades que habían sido abonadas por error cinco años antes, sin haber acreditado que comunicara previamente a su cliente que iba a practicar dichos adeudos, provocando con su actuación, además, un descubierto en cuenta.

**1768/06** Caja de Ahorros de Asturias no pudo justificar documentalmente que el efectivo ingresado por ventanilla no coincidiera con la cantidad validada en el resguardo de ingreso (discrepancia que había motivado que decidiera unilateralmente abonar en la cuenta un importe inferior).

e. Otros motivos

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Caixa Geral, SA	776/06
Banco Simeón, SA	4431/05
Caja Rural Intermediterránea, SCC	2075/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4237/05
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	3812/05

**4431/05** Banco Simeón, SA, tomó injustificadamente partido a favor de uno de los titulares de una cuenta indistinta, al atender discrecionalmente solo una de las dos órdenes contradictorias recibidas por los cotitulares de una imposición a plazo indistinta.

**2075/06** Caja Rural Intermediterránea, SCC, cambió una domiciliación de nómina sin el necesario consentimiento de su cliente y, aun reconocido el error, no actuó con la debida diligencia en la información ofrecida a la interesada ni adoptó las medidas necesarias con el fin de obtener una posible solución consensuada.

**3812/05** Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) se apartó de las buenas prácticas financieras al gestionar la incidencia ocasionada por la retención de la libreta de los reclamantes en un cajero de su propiedad, aplicando un procedimiento de pérdida o sustracción de la libreta que, en definitiva, trasladaba a los reclamantes las consecuencias perjudiciales (cancelación de la cuenta, cambio de domiciliaciones, inhabilitación para operar durante 15 días...) de un error de la propia caja.

**776/06** Banco Caixa Geral, SA, consideró que la fecha de vencimiento de una imposición a plazo fijo era el 5 de septiembre, cuando realmente debería haber sido el 23 de agosto, con las correspondientes implicaciones en cuanto a la liquidación que conllevaba la cancelación de esta imposición.

**4237/05** Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla empleó una operativa poco habitual y nada ortodoxa en su actuación, pues abrió un depósito a plazo a nombre de su cliente con fondos de la propia entidad, a la espera, según sus alegaciones, de que aquel aportara posteriormente los mismos.

#### INTERPRETACIÓN UNILATERAL DE LOS CONTRATOS

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y M P de Madrid	724/06

**724/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid permitió disponer del saldo existente en la libreta por persona autorizada en la misma, sin exigir la presentación de la libreta, a pesar de que el cumplimiento de este requisito era necesario para la disposición, según figuraba en las cláusulas contractuales suscritas.

#### COMPENSACIÓN DE CUENTAS

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 las materias 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 la licitud o nulidad de 17 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.

No obstante, excepcionó los casos en los que:

- La deuda correspondiese solo a parte de los cotitulares, no a los demás (en cuyo caso, coincidiría en ellos la doble condición de deudor y responsable), y/o
- No se hubieran comprometido todos los titulares, bien directamente en virtud del contrato de cuenta corriente o de depósito, bien mediante otra cuenta asociada, a responder solidariamente o a autorizar la compensación de las deudas pertenecientes a cualesquiera de ellos entre los activos de los demás. Y siem-

pre y cuando dicha autorización fuera *conocida y expresamente* aceptada por los usuarios.

Dicho esto, dos son las clases de compensación que podrían operar en un contrato:

- La compensación *legal*, prevista en los artículos 1195 y siguientes del Código Civil, entendiéndose este Servicio de Reclamaciones que para su aplicación efectiva se requiere:
  - Que se recoja expresamente esta posibilidad en el contrato.
  - Que exista identidad entre los titulares de las cuentas, ya que (en concordancia con lo establecido por nuestra jurisprudencia, entre otras, la STS de 14 de junio de 1991) la solidaridad de cuentas de titularidad indistinta tiene como finalidad exclusiva facilitar la disponibilidad de los fondos, con independencia de la titularidad del dinero depositado. En este sentido, si la condición de acreedores de la cuenta solo concurre en sus titulares por su cuota del depósito, la pluralidad de estos impedirá la compensación cuando no coincida la condición de acreedor y deudor en todos los titulares.
- La compensación *convencional*, suscrita sobre la base del principio de la autonomía de la voluntad y la libertad de contratación. En la práctica, y dada la naturaleza de los contratos bancarios como contratos de adhesión, la compensación convencional resultará aplicable en los términos *acordados* por la *entidad* cuando se pretenda(n) eludir alguno(s) de los requisitos legales para la efectividad de la compensación legal.

Ahora bien, la incorporación de esta cláusula en las condiciones generales de los contratos deberá hacerse, siguiendo lo dispuesto por la sentencia de la APM antes citada, de modo que el titular de la relación *conozca exactamente* ese acuerdo de compensación (y, por tanto, no solo el alcance de la responsabilidad que asume, sino también la extensión de las facultades de compensación que concede a la entidad), *autorizándolo expresamente* para evitar que se produzca un desequilibrio de las posiciones de las partes. A este respecto, puede concluirse que esta autorización expresa no se satisface, como es lógico, con el consentimiento *genérico* prestado a las condiciones generales del contrato.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja Ahorros Provincial de San Fernando de Sevilla y Jerez	384/06
Caja Rural Intermediterránea, SCC	4300/05
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	2145/06

En los expedientes relacionados, las entidades aplicaron en las cuentas de sus clientes el instituto de la compensación, sin que se dieran los requisitos que se requieren para su utilización.

Además:

**2145/06** Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla efectuó un traspaso de fondos, sin contar con la autorización de su cliente, con objeto de regularizar una deuda pen-

diente. No habiéndose aportado el contrato de una de las cuentas afectadas, no pudo determinarse si existía pacto expreso autorizando la compensación efectuada.

### 4.3.3 Falta de diligencia

COMISIÓN REITERADA  
DE ERRORES DE DIVERSA ÍNDOLE  
Y RETRASO EN SU CORRECCIÓN  
(VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	3718/05
Banco Santander Central Hispano, SA	3718/05, 3831/05, 4309/05, 1849/06, 1466/06 y 1200/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	2694/06
Uno-e Bank, SA	942/06

En los expedientes relacionados, las entidades no actuaron diligentemente en la corrección de los errores cometidos, no siéndoles aplicable el criterio de los errores aislados que este Servicio mantiene en otras ocasiones:

– Bien porque resultó evidente que se trataba de una serie de incidencias reiteradas:

**3831/05** Banco Santander Central Hispano, SA, adeudó de forma reiterada una serie de comisiones en la cuenta de su cliente, sin acreditar que hubiera justificado e informado convenientemente sobre su procedencia.

**1466/06** Banco Santander Central Hispano, SA, a pesar de que el reclamante acreditó la existencia de un contrato de seguro con otra compañía, estuvo cargando en su cuenta la prima de una póliza contratada con una aseguradora de su grupo.

– Bien porque no quedó acreditado que, con anterioridad a que los reclamantes llegaran con su queja al Servicio de Reclamaciones, se les ofrecieran la información y las explicaciones precisas sobre los hechos ocurridos y se procediera a la rectificación de errores evidentes.

Además:

**3718/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó ni el origen ni la exigibilidad de una deuda por descubierto en una cuenta.

**4309/05** Banco Santander Central Hispano, SA, anotó indebidamente unos cargos en una cuenta joven de la que era titular el hijo menor de edad del reclamante.

**2694/06** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) permitió que se realizaran dos disposiciones de fondos en una cuenta a plazo sin respetar el régimen de disposición establecido en el contrato.

**1200/05** Banco Santander Central Hispano, SA, demoró la devolución de unas comisiones de mantenimiento y de administración en una cuenta domiciliataria de un préstamo hipotecario, hasta la resolución del defensor del cliente de la entidad.

Al margen de lo anterior:

**942/06** Uno-e Bank, SA, ante un error evidente y exclusivamente imputable a su actuación, no ofreció, ni en su momento ni una vez presentada reclamación ante este Servicio, una solu-

ción ajustada a las circunstancias del caso. En este supuesto se recordó al banco que, en casos como este, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por errores aislados, aunque no el que se allanen ante las pretensiones de sus clientes cuando estimen que son desproporcionadas, pues el error no puede ser causa de lucro injustificado para aquel.

DEMORAS EN EL CUMPLIMIENTO  
DE LAS ÓRDENES DE SUS  
CLIENTES

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito	477/06
Banco Santander Central Hispano, SA	95/06 y 5061/05
Caja España de Inversiones, C A y M P	95/06
ING Direct NV, Sucursal en España	462/06

**95/06** Banco Santander Central Hispano, SA, y Caja España de Inversiones, Caja de Ahorros y Monte de Piedad, no acreditaron una gestión eficaz de la orden de cancelación de cuenta encomendada por su cliente común, sobre quien recayeron las deficiencias de esta actuación (a pesar de que debían haberse asumido por las entidades implicadas, por lo menos hasta en tanto no fueran aclaradas y delimitadas las responsabilidades de las entidades intervinientes).

**5061/05** Banco Santander Central Hispano, SA, demoró mes y medio la cancelación de cuenta solicitada por su cliente, sin alegar causa alguna que justificara tal actitud. La entidad alegó que con su demora protegía a su cliente frente a un posible uso fraudulento de la tarjeta vinculada a la cuenta. Sin embargo, este Servicio de Reclamaciones no lo consideró una razón suficiente, al conocer que la tarjeta era de débito y que ya había sido cancelada a esa fecha.

**477/06** Banco Español de Crédito, SA, demoró injustificadamente la solicitud de su cliente para que cancelase su cuenta y le enviara el saldo de la misma.

**462/06** ING Direct NV, Sucursal en España, ante el deseo de su cliente de poder disponer de los fondos en ella depositados, no actuó correctamente ni en cuanto al procedimiento de envío de las claves de seguridad para operar con su cuenta, ni en la gestión de la incidencia que impidió a la reclamante disponer de sus fondos durante un período de tiempo cercano a los seis meses.

DISPOSICIONES DE CUENTAS  
SIN CONCURRIR LAS FIRMAS  
NECESARIAS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	3847/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	406/06

**406/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no respetó el régimen de disposición mancomunada establecido por las partes en los respectivos contratos de crédito y de cuenta corriente.

**3847/05** Banco de Sabadell, SA, no exigió, al presidente de una comunidad de propietarios, la documentación necesaria para acreditar su poder de representación a efectos de abrir y disponer de una cuenta corriente. Además, consintió posteriormente la retrocesión unilateral del saldo existente en la misma ante la petición de un tercero, ex administrador de la finca, que no contaba con poder de representación.

FALTA DE DILIGENCIA EN  
ATENDER LA SOLICITUD DE  
INFORMACIÓN DE SUS CLIENTES

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	1849/06 y 4534/05
Banco Guipuzcoano, SA	4579/05

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	3587/05
Caja de Ahorros de Galicia	4134/05
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	716/06

En los expedientes de referencia, las entidades no atendieron, con la diligencia que les era exigible, las informaciones solicitadas sobre las posiciones mantenidas por sus clientes en las entidades.

Además:

**3587/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) se demoró cinco meses en facilitar a su cliente, tras presentar aquel una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, la información solicitada sobre la rentabilidad de un depósito indexado.

**4579/05** Banco Guipuzcoano, SA, obligó a su cliente a sufrir una demora de varios meses y a presentar una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, para facilitarle la información solicitada sobre el origen del importe exacto que precisaba ingresar para cancelar la cuenta.

**716/06** Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) se demoró seis meses en informar al reclamante si era, o no, cotitular de una imposición a plazo fijo.

**4534/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no cumplió con el deber de información que, de acuerdo con las buenas prácticas y usos financieros, tenía para con sus clientes a la hora de atender sus solicitudes de información. La solución adoptada, a raíz de la apertura del expediente en el Servicio de Reclamaciones, de poner a disposición del cliente los apuntes que detallaba en su escrito, bien podía haberse adoptado desde el principio de la reclamación (cuando se lo solicitó por escrito su cliente), o, en caso de no poder facilitarse en ese momento, debería haber informado a su cliente de las razones de la demora.

**4134/05** Caja de Ahorros de Galicia no ofreció información, ni a su cliente ni a su representante, sobre las cuentas y depósitos de los que era cotitular. Además, la lacónica alegación formulada ante el Servicio de Reclamaciones carecía de cualquier acreditación documental que hubiera podido, siquiera indiciariamente, justificar el proceder denunciado.

#### OTROS MOTIVOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	1849/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	503/06
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4421/05

**1849/06** Banco Santander Central Hispano, SA, se demoró 15 años en reclamar los descubiertos de una cuenta de la que era cotitular una persona fallecida en 1994, a pesar de que durante este período la reclamante mantuvo relaciones con la entidad por otros motivos.

**4221/05** Caja de Ahorros de Salamanca y Soria mantuvo, durante 10 años, a personas ya fallecidas como titulares de una imposición a plazo, a pesar de que tenía conocimiento de sus óbitos.

**503/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) canceló una cuenta a instancias de su cliente, sin requerir con carácter previo, tal como estaba previsto contractualmente, la devolución e inutilización de los instrumentos de pago asociados a la misma, permitiendo de este modo que el autorizado de la cuenta siguiera disponiendo de los fondos del titular asentados en la nueva cuenta.

#### 4.3.4 Intereses

##### LIQUIDACIONES INCORRECTAS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	866/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	1383/06
Caja General de Ahorros de Canarias	941/06
Banco Pastor, SA	1796/06

**1383/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid no justificó por qué liquidó una imposición a plazo a su vencimiento, casi tres meses después de lo que de la documentación aportada al expediente era esperable.

**1796/06** Banco Pastor, SA, no liquidó una cuenta a la vista de conformidad con lo establecido en el contrato, ya que a partir del 1 de julio de 2003 no abonó los intereses remuneratorios correspondientes a los saldos acreedores superiores al importe pactado de la franquicia.

**866/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no liquidó las cuentas de la reclamante conforme a lo recogido expresamente en el condicionado de los contratos firmados, sino de acuerdo con los documentos informativos facilitados al colectivo al que pertenecía su cliente.

**941/06** Caja General de Ahorros de Canarias liquidó incorrectamente los intereses devengados por una cuenta ahorro vivienda, pues debería haber valorado el cumplimiento de las condiciones pactadas al vencimiento del contrato, con independencia de haber aceptado que el depósito permaneciera después de la extinción de la cuenta ahorro vivienda. En consecuencia, solo desde ese momento hubiera podido liquidar la cuenta al tipo ordinario, al haber perdido la calificación anterior y su consiguiente bonificación de intereses.

##### MODIFICACIONES DEL TIPO DE INTERÉS SIN OBSERVAR EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO (VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Caixa Geral, SA	776/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	1433/06
Caja Rural de Jaén, SCC	3557/05

**776/06** Banco Caixa Geral, SA, no notificó con antelación suficiente las sucesivas modificaciones de los tipos de interés aplicables a las respectivas renovaciones de una imposición a plazo fijo.

**1433/06** Caixa d'Estalvis de Catalunya, además de no comunicar a su cliente la variación del tipo de interés en la renovación de una imposición a plazo fijo, no pudo acreditar las condiciones generales pactadas con el interesado, que, al parecer, se encontraban recogidas en la propia libreta.

**3557/05** Caja Rural de Jaén, SCC, no notificó individualmente a su cliente la modificación a la baja del tipo de interés aplicable a una cuenta cuyas condiciones se habían pactado tres meses antes y que presentaba unos saldos que superaban el millón de euros.

Este Servicio de Reclamaciones considera, desde el punto de vista de las buenas prácticas y usos bancarios, que es obligación de las entidades informar a sus clientes, de una manera veraz, de los productos que ofrecen, para que tengan un conocimiento claro y preciso de las prestaciones que pueden recibir, sin hacerles concebir falsas expectativas al respecto.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	1465/05
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	4055/05

**1465/05** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no acreditó documentalmente que entregara a su cliente el obsequio promocional ofertado por acceder por primera vez al servicio de Internet.

**4055/05** Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) no acreditó que su cliente tuviera la debida información sobre las condiciones a las que estaba sujeto un regalo promocional (que finalmente no pudo obtener), con carácter previo a la apertura de la cuenta y domiciliación de su nómina.

#### 4.3.5 Información y documentación

FALTA DE CLARIDAD Y TRANSPARENCIA CON EL CLIENTE (VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	5055/05, 5147/05
Banco Español de Crédito, SA	3437/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	818/06
Caja Rural de Zamora CC	4459/05
ING Direct NV, Sucursal en España	857/06

a. Previa a la contratación

**5055/05 y 5147/05** Banco de Sabadell, SA, no reflejó fielmente, en el folleto publicitario de un depósito, las condiciones reales de rentabilidad de este producto.

**818/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid no informó adecuadamente sobre las condiciones de realización de una operación de imposición, solicitada por la interesada mediante el Sistema de Intercomunicación de las Cajas de Ahorro (SICA) habilitado a tal efecto.

**4459/05** Caja Rural de Zamora, CC, al margen de la información verbal que pudo facilitar a su cliente (y que, según el reclamante, dirigió de la que posteriormente se aplicó para liquidar su depósito), no reflejó claramente en el contrato de depósito suscrito las características fundamentales del mismo, en cuanto al tipo de interés y a su rentabilidad. Además, ni las alegaciones de la entidad, ni la documentación aportada permitieron concluir que su cliente hubiera contratado el depósito mixto «Combicesta 7,00» en lugar de dos imposiciones a los plazos fijos de doce y treinta meses.

**857/06** ING Direct NV, Sucursal en España, no informó adecuadamente al reclamante de los motivos por los que no podía atender su orden de abrir una cuenta. La entidad alegó (sin acreditarlos) problemas informáticos, pero mostró su disposición a «llevar a cabo la contratación solicitada tan pronto como sea posible». No obstante, la demora en más de seis meses para resolver ese supuesto problema informático no pudo considerarse razonable. En cualquier caso, la entidad, cuanto menos, estaba obligada a aclarar al reclamante las razones de

esta demora o comunicarle su decisión de no querer mantener ninguna relación comercial con él.

**3437/05** Banco Español de Crédito, SA, emitió un documento contractual con defectos de impresión no rectificadas. Cuando se producen incidencias de esta naturaleza, una actuación correcta y ajustada a los deberes de claridad y transparencia de las entidades exige que estas, o bien sustituyan el contrato en ese momento, o bien efectúen una salvedad específica en el documento, suscrita por el interesado, que asegure que el mismo tiene pleno conocimiento de las condiciones contratadas.

b. Posterior a la contratación

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Guipuzcoano, SA	4579/05
Banco Santander Central Hispano, SA	4895/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2810/05
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	1699/06
Deutsche Bank, SA Española	395/05

En los expedientes relacionados, las entidades no actuaron con la claridad y transparencia que les era exigible en relación con la información que debían prestar a sus clientes.

Además:

**4579/05** Banco Guipuzcoano, SA, no proporcionó a sus clientes un documento que contuviera un resumen detallado de la liquidación del descubierto registrado en su cuenta, para que tuviera así una información más clara y precisa de su deuda que le facilitara realizar las comprobaciones pertinentes.

**2810/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona informó a su cliente de que la comisión cuestionada la había cobrado otra entidad, a la que debería presentar su reclamación, a pesar de que, como se puso de manifiesto, dicha información no se correspondía con la realidad.

**4895/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó el origen de la deuda reclamada, puesto que de la documentación aportada se desprendía que los «descubiertos» que originaron la deuda no fueron tales.

**1699/06** Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC, no formalizó convenientemente la incorporación del reclamante como cotitular de una cuenta ya existente, en la que su padre figuraba como único titular.

CLÁUSULAS OSCURAS (VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	761/06

a. Intereses

**761/06** Banco de Sabadell, SA, no se ajustó a los principios de claridad y transparencia que deben regir sus relaciones con los clientes en lo relativo a la redacción del contrato correspondiente al *Depósito Atlántico Líder* y, en concreto, a las condiciones especiales de rentabilidad, pues ofrecían dudas en cuanto a la determinación de los parámetros objetivos que servirían de base de cálculo para fijar la rentabilidad, así como respecto a las fechas a las que estos venían referidos.

FALTA DE CONSERVACIÓN  
O ENTREGA AL CLIENTE  
DEL DOCUMENTO CONTRACTUAL  
(VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	3847/05
Banco Español de Crédito, SA	3655/05 y 1860/06
Banco Santander Central Hispano, SA	4581/05, 4582/05, 1289/06, 3901/05, 1977/05, 3973/05, 3105/05, 3146/05, 3685/05 y 1548/06
Barclays Bank, SA	1033/06, 3030/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3981/05
Caixa d'Estalvis de Catalunya	4647/05
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	1425/06
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4221/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	2269/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4557/05 y 4478/05
ING Direct NV, Sucursal en España	462/06 y 2945/06

En los expedientes relacionados, las entidades:

- Bien no aportaron copia de los documentos contractuales en los que se debió formalizar la apertura de cuenta (porque originalmente no se formalizaron o porque no se conservaron adecuadamente), lo que supuso que no se pudo:
  - Justificar que las cuentas hubieran sido abiertas con el conocimiento y consentimiento de sus clientes.
  - Acreditar los derechos/obligaciones de las dos partes de la relación.
- Bien no acreditaron que hubieran entregado copia del mismo al reclamante.

Esto implicó, en cualquier caso, un obstáculo a la claridad y transparencia informativa que debe estar presente en las relaciones de las entidades financieras y sus clientes.

Además:

**4581/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no pudo localizar el «Anexo modificativo al contrato», base de cálculo de la rentabilidad informada a la reclamante.

**3901/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no acreditó haber adaptado el contrato de cuenta a los vigentes requerimientos normativos, decidiendo no aportar copia del contrato, al considerarlo irrelevante para la resolución de la reclamación, consideración que, en todo caso, debería realizar el Servicio de Reclamaciones y nunca la entidad como parte interesada en la reclamación.

**1860/06** Banco Español de Crédito, SA, abrió unas cuentas a nombre del reclamante sin contar con un documento contractual debidamente suscrito y, además, no empleó la diligencia profesional que le era exigible para subsanar esta incidencia con celeridad.

**2269/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid se apartó de las buenas prácticas financieras al faltar la firma de uno de los titulares en el contrato de depósito a plazo objeto de controversia.

**2945/06** ING Direct NV, Sucursal en España, no justificó la existencia de un contrato que permitiera la aplicación del traspaso de fondos a un depósito garantizado, cuando además el

cliente había indicado, en el impreso de la orden de traspaso, una cuenta corriente que no se correspondía con la numeración del citado depósito.

FALTA DE FORMALIZACIÓN  
O CONSERVACIÓN DE LOS  
DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS  
DE LAS OPERACIONES  
EFECTUADAS O DE LAS  
GESTIONES ENCOMENDADAS  
(VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	1385/06
Banco Santander Central Hispano, SA	3146/05
Barclays Bank, SA	1033/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	4422/05
Caixa d'Estalvis de Tarragona	4205/05
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	1343/06
Caja Rural de Toledo, SCC	4006/05

En los expedientes relacionados, las entidades no pudieron acreditar documentalmente las operaciones cuestionadas o las órdenes de sus clientes para que estas se realizaran.

Además:

**4205/05** Caixa d'Estalvis de Tarragona mantuvo un sistema para efectuar reintegros de efectivo que no exigía cumplimentar comprobante alguno, tan solo la mera exhibición del DNI, por lo que no quedaba ninguna constancia documental de quién era el verdadero ordenante. Esta práctica (contraria a todo principio mercantil, ya que generaba una inseguridad permanente en los titulares de los depósitos bancarios) tampoco era un procedimiento reconocido como válido en el clausulado de los contratos suscritos (los cuales, al no haberse incorporado al expediente, era de suponer que tenían la redacción típica y habitual de este tipo de contratación).

**1343/06 y 4422/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura y Caixa d'Estalvis de Catalunya, respectivamente, no acreditaron documentalmente las disposiciones de efectivo que dieron lugar a las controversias denunciadas por sus clientes.

**3146/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó que los depósitos a plazo contratados en su día se hubieran estado renovando automáticamente hasta las fechas de su respectiva cancelación.

**1033/06** Barclays Bank, SA, reconoció haber realizado diversas operaciones bancarias sin formalizarlas por escrito.

**1385/06** Banco de Sabadell, SA, no contó con autorización formal para adeudar gastos de un tercero en la cuenta del reclamante.

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

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Bankinter, SA	4291/05
Banco Santander Central Hispano, SA	3022/05, 4534/05, 4148/05, 1928/06 y 1782/06
Caja de Ahorros de Galicia	4134/05
Banco Español de Crédito, SA	4139/05
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	4261/05
ING Direct NV, Sucursal en España	907/06

**4291/05** Bankinter, SA, no justificó documentalmente un reintegro (cargo) realizado en la cuenta en marzo del año 2000, por importe de 429,5 millones de pesetas.

**3022/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no proporcionó a su cliente un extracto de su cuenta, obligándole, para obtenerlo, a sufrir una demora significativa y a presentar una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

**4139/05** Banco Español de Crédito, SA, no ofreció la información precisa a su cliente sobre la procedencia de las liquidaciones practicadas, lo que impidió atender la solicitud de cancelación inmediata de sus operaciones. Si bien la entidad proporcionó a su cliente un duplicado de los extractos de movimiento de cuenta con multitud de apuntes posteriormente retrocedidos, la falta de referencia y detalle de las liquidaciones practicadas, así como de explicaciones sobre el origen de los conceptos aplicados (que hubieran podido justificar la procedencia de los apuntes y de la deuda), constituyó un impedimento a la claridad y transparencia informativa que debe estar presente en las relaciones de las entidades financieras y sus clientes.

**4148/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó ni el origen de la deuda ni la existencia de ninguna comunicación periódica sobre la situación de la deuda reclamada desde que se originó esta (diciembre de 2001), ni tampoco explicó cómo la deuda había aumentado de importe hasta la cantidad finalmente reclamada.

**4261/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de las Baleares no facilitó la información que se había solicitado sobre los movimientos de la libreta de la que era cotitular el reclamante.

**907/06** ING Direct NV, Sucursal en España, no informó adecuadamente a su cliente del saldo que mantenía disponible en sus cuentas, dando lugar a que este emitiera, días más tarde, un cheque por un importe superior al que realmente podía disponer en ese momento.

**1928/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no facilitó explicaciones suficientes sobre la ausencia de información sobre determinados apuntes que presentaba la libreta del reclamante, ni sobre el saldo erróneo que según la entidad presentaba la libreta a 10 de diciembre de 2005 (fecha en la que volvieron a registrarse todos los apuntes en la libreta).

**1782/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no acreditó que, conforme a las buenas prácticas bancarias, informara a su cliente convenientemente sobre la imposibilidad de facilitar la información que le requería, por la falta de concreción de su solicitud.

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

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	3105/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4557/05

En los expedientes relacionados, las entidades ignoraron la fecha límite (1 de enero de 1993) para adaptar los contratos celebrados al amparo de la anterior legislación a la nueva normativa en materia de transparencia de operaciones y protección de la clientela, establecida por la CBE n.º 8/1990.

#### **4.3.6 Condiciones contractuales**

Si un cliente desea darse de baja como cotitular de una cuenta indistinta, una correcta práctica bancaria —en nuestra opinión— llevaría a las entidades a acceder a esta petición, siempre y cuando no concurriera justa causa que justificara una negativa (por ejemplo, la existencia de

MODIFICACIÓN DEL NÚMERO  
DE TITULARES DE UNA CUENTA

a. A instancias de los clientes

descubiertos, de deudas pendientes o de otros productos vinculados que no se hubieran cancelado y cuyo mantenimiento exigiera la titularidad de una cuenta por la persona que solicitase la baja).

Asimismo, resultaría acorde con las buenas prácticas bancarias que las entidades pusieran tal circunstancia en conocimiento de los restantes cotitulares indistintos, ya que se trata, en definitiva, de una modificación contractual que debe ser conocida por estos.

En los depósitos de duración determinada, en cuyos contratos usualmente se incluyen la posibilidad y las condiciones de su renovación tácita, es fundamental que queden claramente determinados los plazos que las partes se conceden para el preaviso de vencimiento y para que el titular pueda renunciar a la renovación automática.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	4582/05, 4038/05 y 4475/05
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito	2843/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	3404/05

En los expedientes relacionados, las entidades se negaron a atender las solicitudes de baja de sus clientes como cotitulares de cuentas indistintas.

Además:

**4038/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no recogió la solicitud de baja como titular de uno de los cotitulares de una cuenta, alegando que en vida de los otros cotitulares (actualmente, fallecidos) se había excluido de la cuenta al reclamante. No obstante, esta razón no debería haber tenido cabida en este caso, ya que el reclamante no era un simple autorizado en el producto bancario, sino el titular del mismo, por lo que tenía los mismos derechos que el resto de los copropietarios y, por ende, su consentimiento era necesario para darse de baja de la cuenta, no siendo suficiente que otro cotitular pretendiera excluirle, como así sucedió y fue tramitado por la entidad.

**2843/05** Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito, condicionó la renuncia de dos de los tres titulares de un depósito a plazo en el momento de su renovación, al consentimiento firmado del resto de cotitulares. El Servicio de Reclamaciones entendió que la entidad únicamente debería haber trasladado esta petición a los demás cotitulares que comparecieron en el momento de su apertura, para que estos, a la vista de lo pretendido, hubieran actuado en consecuencia.

**4475/05 y 3404/05** Banco Santander Central Hispano, SA, y Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid condicionaron, respectivamente, la baja de sus clientes como cotitulares de una cuenta al consentimiento firmado del resto de los cotitulares.

b. A instancias de la entidad

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	2964/05
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	730/06

**2964/05** Banco Santander Central Hispano, SA, modificó la titularidad de una cuenta corriente e incluyó como titular a un tercero sin su consentimiento.

**730/06** Caja Laboral Popular, Coop. de Créd., dio de baja al reclamante como cotitular de una cuenta antes de que el convenio regulador que el reclamante había suscrito con el otro cotitular (y en el que se acordaba este punto) hubiera sido ratificado judicialmente.

**4.3.B LISTADO  
DE INFORMES  
DESFAVORABLES  
AL RECLAMANTE**

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banca March, SA	2805/05
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	1839/05, 3702/05, 3808/05, 4226/05, 4273/05, 4280/05, 4659/05, 5116/05, 835/06, 874/06, 929/06, 1028/06, 1627/06, 2126/06, 2194/06, 2210/06, 2555/06 y 3388/06
Banco Caixa Geral, SA	1455/06
Banco de Andalucía, SA	268/06
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	5175/05
Banco de Sabadell, SA	2764/05, 4228/05, 437/06, 1840/06, 2631/06 y 2754/06
Banco de Valencia, SA	172/06 y 1891/06
Banco de Vasconia, SA	3830/05
Banco Español de Crédito, SA	3233/05, 4542/05, 4901/05, 4966/05, 5112/05, 127/06, 140/06, 606/06, 897/06, 1065/06, 1329/06, 1776/06, 2032/06, 2037/06, 2250/06 y 3183/06
Banco Espirito Santo, SA	1292/06
Banco Gallego, SA	599/06
Banco Guipuzcoano, SA	1832/06
Banco Halifax Hispania, SA	1012/06
Banco Inversis Net, SA	2931/05
Banco Pastor, SA	4730/05, 783/06 y 1779/06
Banco Popular Español, SA	3801/05, 4049/05, 4145/05, 4400/05, 5065/05, 576/06, 630/06, 1149/06, 2071/06 y 2924/06
Banco Santander Central Hispano, SA	2870/05, 3291/05, 3553/05, 3683/05, 3884/05, 3955/05, 3958/05, 4069/05, 4070/05, 4072/05, 4177/05, 4329/05, 4987/05, 5037/05, 5109/05, 5131/05, 5186/05, 5236/05, 34/06, 39/06, 134/06, 140/06, 179/06, 226/06, 368/06, 498/06, 516/06, 747/06, 807/06, 897/06, 956/06, 964/06, 1129/06, 1331/06, 1453/06, 1503/06, 1788/06, 1875/06, 1966/06, 1979/06, 2181/06, 2583/06, 2688/06, 2948/06, 3035/06 y 3440/06
Banco Popular-e, SA	1497/06 y 2934/06
Bankinter, SA	4048/05, 4370/05, 4573/05, 5063/05, 5083/05, 252/06, 394/06, 567/06, 1663/06, 2141/06, 2306/06, 2747/06, 2932/06 y 3131/06
Barclays Bank, SA	4872/05, 5185/05, 63/06, 460/06, 478/06, 1651/06, 1891/06, 1998/06, 2045/06, 2178/06 y 2926/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	3713/05, 4698/05 y 2505/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3303/05, 3663/05, 4043/05, 11/06, 111/06, 623/06 y 3731/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	3763/05, 3816/05, 1866/06 y 2449/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	582/06, 2291/06 y 2448/06
Caixa d'Estalvis de Manresa	950/06
Caixa d'Estalvis de Tarragona	4684/05
Caixa d'Estalvis del Penedès	3739/05, 1479/06 y 2685/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	3093/06
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	1690/06
Caja Campo, Caja Rural, SCC	1775/06
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	3929/05
Caja de Ahorros de Asturias	4416/05, 454/06, 1575/06 y 2435/06
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	5189/05 y 3029/06
Caja de Ahorros de Galicia	20/06, 1200/06, 1744/06, 2671/06 y 3242/06
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4050/05, 4240/05, 4276/05, 4547/05 y 143/06
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	2967/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	48/06, 1249/06 y 3786/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	1715/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	3872/05, 4426/05, 4779/05, 4968/05, 78/06, 108/06, 311/06, 509/06, 600/06, 696/06, 928/06, 1007/06, 1019/06, 1020/06, 1095/06, 1259/06, 2282/06, 2348/06, 2621/06, 2808/06 y 2830/06
Caja de Ahorros y M P de Segovia	3445/06
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	4113/05 y 1530/06
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	3915/05
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	1983/06
Caja de Ahorros y M P de Navarra	5143/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4729/04, 3529/05, 3673/05, 4437/05, 4471/05, 5154/05, 251/06, 543/06, 655/06, 1258/06, 1901/06, 2340/06 y 3542/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	4678/05, 4954/05, 61/06, 947/06, 1330/06 y 1570/06
Caja General de Ahorros de Granada	4509/05, 4894/05 y 5081/05
Caja Insular de Ahorros de Canarias	4046/05 y 2360/06
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	3299/05, 3865/05 y 468/06
Caja Rural de Canarias, SCC	4821/05 y 1550/06
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	3198/05
Caja Rural de Teruel, SCC	4726/05
Caja Rural de Toledo, SCC	793/06
Caja Rural de Zamora, SCC	2063/06
Caja Rural del Duero, SCCL	2458/06
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	258/06
Caja Rural del Sur, SCC	4480/05
Caja Rural Intermediterránea, SCC	256/06, 1783/06 y 2052/06
Citibank España, SA	4285/05, 395/06 y 1063/06
Crediter, EFC, SA	4441/05
Deutsche Bank, SAE	4497/05 y 4776/05
ING Direct NV, Sucursal en España	4326/05, 4383/05, 4695/05, 4905/05, 677/06, 995/06, 1740/06, 1958/06, 2136/06 y 3106/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4163/05 y 4507/05
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	1665/06
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	1346/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	3509/05, 3601/05, 3937/05, 4262/05, 4576/05, 4765/05, 234/06, 367/06, 975/06, 1164/06, 1254/06 y 3108/06
Open Bank Santander Consumer, SA	3496/05, 3497/05, 3897/05, 4646/05, 4842/05, 5183/05, 664/06, 977/06, 2673/06 y 2949/06
Uno-e Bank, SA	3705/05 y 2030/06

#### 4.3.C LISTADO DE ALLANAMIENTOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banca March, SA	376/06
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	2999/05, 4207/05, 4294/05, 4322/05, 4699/05, 4926/05, 5036/05, 5188/05, 83/06, 129/06, 162/06, 249/06, 424/06, 439/06, 456/06, 464/06, 476/06, 676/06, 840/06, 1277/06, 1409/06, 1510/06, 1685/06, 1749/06, 1874/06, 2166/06, 2284/06, 2289/06, 2497/06, 2744/06, 2757/06, 2783/06, 2938/06, 3033/06, 3102/06, 3178/06, 3618/06, 3675/06, 3792/06, 3806/06 y 3965/06
Banco Caixa Geral, SA	3975/05
Banco de Andalucía, SA	592/06
Banco de Sabadell, SA	3450/05
Banco Español de Crédito, SA	3359/04, 3002/05, 3171/05, 3282/05, 3836/05, 3965/05, 3976/05, 4030/05, 4214/05, 4836/05, 23/06, 396/06, 473/06, 894/06, 1674/06, 1676/06, 1698/06, 1842/06, 2092/06, 2175/06, 2176/06, 2408/06, 3001/06 y 3095/06
Banco Espirito Santo, SA	1952/06
Banco Pastor, SA	633/06 y 2869/06
Banco Popular Español, SA	3234/05, 5069/05, 1245/06 y 4070/06
Banco Santander Central Hispano, SA	1834/05, 2852/05, 3032/05, 3110/05, 3154/05, 3228/05, 3266/05, 3293/05, 3301/05, 3311/05, 3449/05, 3453/05, 3468/05, 3501/05, 3523/05, 3534/05, 3600/05, 3629/05, 3744/05, 3890/05, 3896/05, 3902/05, 3936/05, 3978/05, 4044/05, 4051/05, 4065/05, 4085/05, 4135/05, 4167/05, 4179/05, 4184/05, 4185/05, 4206/05, 4236/05, 4267/05, 4335/05, 4464/05, 4481/05, 4516/05, 4589/05, 4600/05, 4626/05, 4733/05, 4734/05, 4744/05, 4810/05, 4867/05, 4873/05, 4884/05, 4922/05, 4946/05, 5019/05, 5076/05, 5089/05, 5094/05, 5179/05, 5222/05, 5224/05, 5242/05, 16/06, 46/06, 66/06, 142/06, 200/06, 271/06, 369/06, 383/06, 388/06, 524/06, 538/06, 363/06, 667/06, 687/06, 779/06, 830/06, 876/06, 917/06, 939/06, 960/06, 1113/06, 1117/06, 1119/06, 1171/06, 1189/06, 1204/06, 1238/06, 1240/06, 1308/06, 1389/06, 1459/06, 1486/06, 1487/06, 1670/06, 1672/06, 1675/06, 1720/06, 1747/06, 1774/06, 1798/06, 1825/06, 1841/06, 1857/06, 1895/06, 1918/06, 1926/06, 2081/06, 2183/06, 2253/06, 2258/06, 2342/06, 2343/06, 2573/06, 2597/06, 2678/06, 2814/06, 2906/06, 2954/06, 2985/06 y 3266/06
Banco Popular-e, SA	1514/06
Bankinter, SA	3916/05 y 4157/05
Barclays Bank, SA	1702/05, 3684/05, 4861/05, 5127/05, 562/06, 1649/06 y 1954/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	4389/05, 886/06, 1094/06, 1430/06 y 1520/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	2636/05, 2388/06, 2641/06 y 3374/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	4401/05 y 679/06
Caixa d'Estalvis Laietana	5158/05
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	4633/05
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	1030/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros de Galicia	266/06 y 859/06
Caja de Ahorros de Murcia	4407/05
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	838/06 y 1933/06
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	3606/05
Caja de Ahorros del Mediterráneo	948/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	2655/05, 4691/05, 5206/05, 96/06, 427/06, 850/06, 1112/06, 1507/06, 1735/06, 1763/06, 1995/06, 2584/06 y 3258/06
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	3728/05
Caja de Ahorros y M P de Navarra	5099/05, 1049/06 y 1140/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	1191/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	3840/05 y 1915/06
Caja Insular de Ahorros de Canarias	4368/05 y 893/06
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	4607/05
Caja Rural de Córdoba, SCC	1688/06
Deutsche Bank, SAE	1283/06, 1399/06, 1569/06, 3695/06
ING Direct NV, Sucursal en España	4192/05 y 5013/05
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	1062/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	3403/05, 3482/06, 3495/05, 4932/06, 31/06, 997/06, 1279/06 y 2312/06
Open Bank Santander Consumer, SA	539/06
Uno-e Bank, SA	3009/06

## 4.4 Grupo III Transferencias

### 4.4.A INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

#### 4.4.1 Comisiones y gastos (véanse criterios generales)

#### TRANSFERENCIAS ENTRE ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA

Las transferencias con origen o destino en España se intercambian a través del Subsistema General de Transferencias, del Sistema Nacional de Compensación Electrónica (SNCE), abarcan tanto las ordenadas en España como las procedentes del extranjero. Se pueden distinguir, en este sentido, las transferencias *nacionales* (que son aquellas en las que tanto quien envía el dinero como quien lo recibe se encuentran en España), de las *transfronterizas* (en las que, bien el ordenante de la transferencia, bien el beneficiario, entregan o reciben, respectivamente, los fondos en otro país).

Según el Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos, las comisiones bancarias que puede cobrar una entidad por realizar una transferencia transfronteriza en euros (por importe de hasta 50.000 euros), entre países del Espacio Económico Europeo (los de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia), deben ser iguales a las que cobra la entidad por transferencias nacionales del mismo importe, siempre que la modalidad de transferencia sea la misma<sup>12</sup>. Esta identidad alcanza a cualquier concepto directamente relacionado con la orden de transferencia que vaya a cobrar la entidad que la recibe, incluso cuando se trate de la repercusión de gastos de transmisión de la orden u otras aplicables por terceros.

Los folletos de tarifas que la entidad tenga puestos a disposición del público deberán ajustarse a lo previsto por el citado Reglamento.

El 17 de octubre de 2006 entró en vigor una modificación de la instrucción operativa del citado subsistema de intercambio, que «...contempla la posibilidad de que, en determinadas transferencias ordenadas en España, el cliente ordenante opte por soportar (como hasta ahora) la totalidad del coste de la operación (cláusula OUR), o que el ordenante y el beneficiario compartan los citados costes, asumiendo cada uno los que genere su respectiva entidad (cláusula SHA)».

No obstante, y hasta la fecha, las transferencias nacionales en euros generalmente se emiten con cláusula OUR, por lo que, *en la práctica, las entidades han optado por no cobrar por el abono de las mismas a su beneficiario.*

Al margen de lo anterior, este Servicio considera que las entidades deben:

- Aplicar las comisiones que se encuentren registradas en las tarifas, previa comunicación a los clientes, bajo la óptica de un criterio de proporcionalidad y justo equilibrio en las prestaciones, evitando así su aplicación automática.
- Asegurarse de que el cliente conoce la implicación que tiene la elección de una u otra cláusula de gastos en el momento de efectuar la orden, recabando su consentimiento a efectuarla bajo la misma.

---

<sup>12</sup> Las transferencias transfronterizas pueden ser ordenadas con tres modalidades de cláusulas de gastos:

- BEN: gastos a cargo del beneficiario.
- OUR: gastos a cargo del ordenante.
- SHA: gastos compartidos.

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	5007/05

**5007/05** Banco Santander Central Hispano, SA, cobró a su cliente una comisión por abonar una transferencia de 50.000 euros recibida de un país miembro de la Unión Europea.

ADEUDOS DE COMISIONES  
Y GASTOS IMPROCEDENTES,  
POR DIVERSOS MOTIVOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja Rural de Granada, SCC	2606/06
Citibank España, SA	552/06
Latinoenvíos, SA	1739/06

**2606/06** Caja Rural de Granada, SCC, percibió una comisión por *transferencia*, cuando lo que su cliente había solicitado (a la entidad destinataria de los fondos y no a la Caja como entidad de origen) era una orden de *traspaso de efectivo*. Por ello, y a pesar de que el traspaso se materializó mediante una transferencia desde una cuenta de la entidad de origen a una cuenta de la misma titularidad en la entidad solicitante del traspaso, sería esta, en su caso, la única que podría cobrar la comisión establecida para este supuesto, pues fue la que gestionó el proceso.

**552/06** Citibank España, SA, no acreditó que enviara al cliente la liquidación de una orden de transferencia con posterioridad a su ejecución, a pesar de lo cual le cargó unos gastos de correo.

**1739/06** Latinoenvíos, SA, incluyó en el documento de liquidación de las transferencias una cláusula que permitía cobrar a su beneficiario un importe de comisión indeterminado, a criterio del corresponsal, incumpliendo lo establecido en el anexo 6.2 de la CBE n.º 6/2001, sobre establecimientos de cambio de moneda y gestión de transferencias, así como lo recogido en las tarifas de la entidad registradas en el Banco de España.

**4.4.2 Discrepancias  
sobre apuntes en cuenta**  
INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco Pastor, SA	3876/05

**3876/05** Banco Pastor, SA, no formalizó la orden de movimiento de fondos (OMF) de acuerdo con el servicio que su cliente venía recibiendo desde antes de la modificación de la forma de cumplimentarlas (implantada el 4 de octubre de 2004). Así, si bien con anterioridad a esta fecha se aplicaba a todas las órdenes la fecha valor del mismo día de la orden, desde entonces solo ocurre para las que se tramitan con el tratamiento de *urgente*, siendo este el servicio que esperaba el reclamante.

ACTUACIÓN UNILATERAL

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Simeón, SA	4431/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4635/05 y 2097/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4758/05

**4431/05** Banco Simeón, SA, atendió, discrecionalmente, solo una de las dos órdenes contradictorias de movimiento de fondos recibidas por los titulares de una imposición a plazo.

**4635/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona retrocedió de la cuenta del reclamante el importe correspondiente a un traspaso de fondos, siguiendo las instrucciones del ordenan-

te, sin contar con el consentimiento del beneficiario y sin que este se hubiera suplido en virtud de mandato legal o judicial.

**4758/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid realizó un traspaso entre las cuentas de la reclamante sin su autorización.

#### **4.4.3 Falta de diligencia**

FALTA DE DILIGENCIA  
EN LA TRAMITACIÓN  
DE TRANSFERENCIAS

Las transferencias se tramitan de acuerdo con las normas reguladoras del funcionamiento del Sistema Nacional de Compensación Electrónica (que definen los aspectos técnicos y operativos aplicables entre las entidades adheridas) y en función de las instrucciones del ordenante.

Existen distintas modalidades para tramitar las transferencias. Entre ellas cabe distinguir las que se ejecutan con abono automático mediante código cuenta cliente (CCC) y aquellas otras en las que prima, sobre otras especificaciones, el nombre del beneficiario de la cuenta.

La elección de uno u otro sistema resulta esencial a efectos de determinar el procedimiento que ha de seguirse y las responsabilidades de las entidades intervinientes. En particular, del contenido de la normativa se deduce que:

- En las transferencias emitidas para abono automático mediante CCC, se requiere que este código sea técnicamente correcto y figure completo (la inclusión del nombre del beneficiario titular es opcional y, en caso de figurar, se tratará como información adicional), siendo responsable la entidad ordenante de cualquier incidencia que pueda producirse como consecuencia del abono en la cuenta indicada por el CCC enviado. Las transferencias ordinarias tramitadas por esta vía no podrán exceder de 15.000 euros.
- En las otras, es obligatorio que la entidad ordenante o emisora incluya siempre el nombre del beneficiario en el campo correspondiente (considerándose los datos relativos a dígitos de control y número de cuenta, del código cuenta cliente, como complemento de la información facilitada en el campo de nombre del beneficiario). En estos casos, la entidad destinataria o beneficiaria será responsable si el abono no se efectúa al beneficiario indicado en el campo de nombre de la transferencia recibida.

A la vista de lo anterior, este Servicio de Reclamaciones ha venido considerando, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, que, al tramitar las órdenes de transferencias de sus clientes, las entidades están obligadas a asegurar su buen fin, no limitándose a ejecutar una orden por un determinado sistema si este no es el más apropiado para la custodia de los intereses de sus clientes y la seguridad del tráfico mercantil.

Igualmente, considera que el diferente grado de complejidad que supone tramitar la transferencia por una u otra vía y, por tanto, la responsabilidad que asume la entidad en cada caso, justificaría una discriminación de los costes que pueden representar para el cliente las distintas formas de llevar a cabo este tipo de transferencias.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caixa d'Estalvis de Girona	3103/05
Banco Santander Central Hispano, SA	619/06
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra	2732/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	3103/05
Latinoenvíos, SA	1739/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2711/06

En los expedientes de referencia, las entidades no asumieron las responsabilidades antes descritas o no fueron diligentes en la ejecución de las órdenes dadas por sus clientes.

Así:

**2732/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra no empleó la diligencia profesional que le era exigible a la hora de abonar una transferencia ordinaria (clave 10), ingresándola en la cuenta de un beneficiario distinto del que figuraba en la propia transferencia. Además, retrocedió unilateralmente la operación ante la petición de la caja ordenante, sin acreditar haber informado previamente del error producido al titular de la cuenta.

**3103/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) abonó una transferencia (clave 10), por importe de 36.080 euros, en la cuenta de un beneficiario distinto del indicado en la orden recibida, a pesar de que era de su responsabilidad haber comprobado previamente la concordancia del titular de la cuenta de abono con el designado por el ordenante.

Caixa d'Estalvis de Girona no actuó con la debida diligencia en la emisión de una transferencia (clave 10), por importe de 600 euros, pues fue ella la que realmente optó por emitir la orden recibida de su cliente bajo una modalidad en la que no resultaba exigible a la entidad beneficiaria la verificación y comprobación de la identidad del número de cuenta con el nombre del beneficiario de los fondos.

**619/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no transmitió al banco destinatario de la transferencia ordenada por su cliente los datos imprescindibles para el abono de los fondos en la cuenta del beneficiario, por lo que se devolvió su importe.

**1739/06** Latinoenvíos, SA, mostró poca diligencia en el envío de los fondos a su corresponsal, resultando ser el responsable de la demora causada.

**2711/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no atender, con la celeridad que le era exigible, la orden de su cliente de traspaso a su cuenta corriente de los fondos de libre disposición existentes en el depósito a plazo (505,02 euros), demorando así, injustificadamente, su disponibilidad.

ADEUDO DE TRANSFERENCIAS  
SIN AUTORIZACIÓN PREVIA

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Galicia, SA	3796/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4635/05 y 2097/06
Bankinter, SA	723/06

**3796/05** Banco de Galicia, SA, no actuó con la diligencia y profesionalidad que le eran exigibles, no siendo admisible que, tras admitir que no contaba con la orden expresa para reiniciar las transferencias que habían sido suspendidas, se amparara en la inexistencia de la orden de suspensión (supuestamente dada por la reclamante cinco meses antes) para justificar tanto su actuación como el esfuerzo realizado para retroceder la controvertida transferencia. El Servicio de Reclamaciones consideró que, una vez advertido del error, el banco hubiera debido retroceder el adeudo en la cuenta de la reclamante de inmediato, tanto si correlativamente se anulaba el abono en la del beneficiario (para lo que debía contar con su consentimiento) como si debía hacerlo a su cargo hasta obtener la citada autorización.

**2097/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona reinició una transferencia periódica sin orden de su cliente y sin justificación ni aclaración sobre el motivo de la incidencia.

**723/06** Bankinter, SA, efectuó un traspaso de fondos desde la cuenta de titularidad única de la reclamante, sin contar con el conocimiento y consentimiento de esta.

ACTUACIÓN INCORRECTA  
EN RELACIÓN CON LAS ÓRDENES  
DADAS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	4328/05 y 785/06
Banco Inversis Net, SA	1068/06
Open Bank Santander Consumer, SA	486/06

**4328/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó los motivos por los que no atendió la orden de transferencia dada por un cliente, en su calidad de autorizado en una cuenta. Cuando 13 días después murió la titular de la cuenta, todavía no se había tramitado.

**785/06** Banco Santander Central Hispano, SA, dilató indebidamente la ejecución de una orden de traspaso cursada por su cliente en otra entidad. Además, y sin perjuicio de que, en última instancia, las discrepancias surgidas entre las entidades deba resolverse por el órgano que corresponda, en modo alguno estas deben trasladarse a los clientes.

**1068/06** Banco Inversis Net, SA, cuando recibió la orden de su cliente de aportar el importe transferido a un fondo de pensiones, no le informó de la imposibilidad de ejecutarla (ya que el número de cuenta del plan de pensiones no era el idóneo y no bastaba para llevar a cabo la aportación pretendida) ni del procedimiento que había de seguir para solventar la incidencia detectada. Por el contrario, dio a este importe el tratamiento de «pendiente», abonándolo finalmente en la cuenta corriente del cliente.

**486/06** Open Bank Santander Consumer, SA, autorizó una transferencia sin identificar correctamente al ordenante. Con independencia del motivo que fuese, la entidad ejecutó una orden de transferencia telefónica que evidentemente no fue cursada por la titular de las claves operativas utilizadas. Aunque finalmente no tuvo trascendencia patrimonial (dado que se trataba del otro cotitular de la cuenta el que ordenó la operación), era evidente que las claves eran personales e intransferibles, tal como se estipuló, por lo que la operación de transferencia solicitada no debió autorizarse.

FALTA DE DILIGENCIA  
EN LA RECLAMACIÓN  
DE TRANSFERENCIAS  
FRAUDULENTAS REALIZADAS  
A TRAVÉS DE INTERNET

Las asociaciones profesionales del sector crediticio, durante el año 2005, hicieron público entre sus asociados el procedimiento que se había de seguir para la reclamación de transferencias de fondos efectuadas fraudulentamente por Internet, como respuesta al incremento detectado de actuaciones delictivas.

Generalmente, las transferencias fraudulentas por Internet se llevan a cabo mediante suplantación de la personalidad de los clientes de banca electrónica, previa obtención por distintos procedimientos de sus datos y claves de identificación.

En este sentido, las asociaciones consideraron que una rápida reacción, tanto del cliente como de las entidades ordenante y beneficiaria de la transferencia, permitiría recuperar los fondos transferidos fraudulentamente, fijando para ello el siguiente procedimiento operativo:

1 *Entre la entidad ordenante y su cliente:*

- Si la incidencia la detecta la entidad, debe confirmar con su cliente la existencia de fraude. En cualquier caso, indicará al cliente la necesidad de que presente denuncia por estos hechos y aporte copia de la misma.

2 *Entre las entidades implicadas (ordenante y beneficiaria):*

- La entidad ordenante solicitará telefónicamente a la entidad beneficiaria (aun sin haber recibido todavía la copia de la denuncia) la retención del importe transferido.
- La entidad beneficiaria, *si no hubiera abonado todavía la transferencia*, la dejará en situación de «pendiente».
- La entidad ordenante deberá ratificar su petición, durante los dos días hábiles siguientes, por fax o correo electrónico. Si no lo hiciera, la entidad beneficiaria podría levantar la retención.
- La entidad beneficiaria tendrá un plazo de tres días desde esta ratificación, para devolver la transferencia, *por su importe total o por la parte no dispuesta* (si no hubiera fondos suficientes).

3 *Entre la entidad beneficiaria y su cliente*, cuando este reclame la reposición de los fondos devueltos:

- La entidad beneficiaria reclamará a la entidad ordenante ese importe y, una vez devuelto, lo consignará en el juzgado, donde se tendrán que personar la entidad ordenante o su cliente, como perjudicados.

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	3749/06

**3749/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no tomó las medidas que acordó adoptar con las demás entidades de su sector para proteger los intereses del reclamante, una vez fue alertada de que se había asentado fraudulentamente una transferencia en su cuenta, en el mismo día en que se adeudó esta.

#### **4.4.4 Información y documentación**

FALTA DE CLARIDAD  
O TRANSPARENCIA  
CON EL CLIENTE (VÉANSE  
CRITERIOS GENERALES)

La entidad, sobre la base de la buena fe y transparencia informativa, tiene con sus clientes un deber de información que exige, entre otras cosas:

- Darles a conocer los sistemas que, en cada caso, existen para llevar a cabo una operación.
- Alertarles de las consecuencias económicas de utilizar un sistema u otro.
- Facilitarles el detalle final de la liquidación practicada.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Halifax Hispania, SA	1157/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	5007/05, 4534/05 y 41/06
Bankinter, SA	8/06 y 1884/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	935/06
Citibank España, SA	552/06

En los expedientes de referencia, las entidades no acreditaron haber informado a sus clientes sobre los costes que suponía la prestación del servicio que solicitaban y/o haber remitido el detalle de su liquidación.

Además:

**4534/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no acreditó que la transferencia que recibió a su nombre de su cliente se la hubiera comunicado o documentado. Aun dando por supuesto el derecho que asistía al banco para aplicar la transferencia controvertida a la cancelación de una deuda pendiente, la entidad estaba obligada a respetar los principios de información y transparencia que le unían con su cliente, mientras lo fuera, con independencia de su situación de morosidad.

**8/06 y 1884/06** Bankinter, SA, hizo constar expresamente, en los comprobantes de las transferencias ejecutadas, que el importe de la comisión por la transferencia ordenada era de 0,00 euros, a pesar de lo cual disminuyó los importes enviados a las cuentas beneficiarias por el montante de la comisión que aplicó.

**935/06** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) no informó a su cliente (el mismo día en que ordenó y posteriormente solicitó la anulación de dos transferencias) de que, dado que el importe de las transferencias ya se había abonado en la cuenta de la sociedad beneficiaria, para anularlas era necesaria la autorización de su titular.

**1157/06** Banco Halifax Hispania, SA, no actuó de manera diligente en la colaboración que debe prestar a sus clientes. Existían antecedentes en los que el reclamante había realizado transferencias a entidades radicadas en el extranjero, sin cumplimentar formulario alguno. A pesar de lo anterior, en el momento de ordenar la transferencia controvertida debió haber asesorado a su cliente sobre el cumplimiento del trámite legal.

FALTA DE JUSTIFICACIÓN  
DOCUMENTAL (VÉANSE  
CRITERIOS GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Bankinter, SA	4291/05
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	1343/06, 1344/06, 827/06, 1351/06 y 1352/06
Caja General de Ahorros de Canarias	1137/06

En los expedientes de referencia, las entidades efectuaron transferencias desde las cuentas de sus clientes, sin haber podido acreditar que contaban con su previa autorización, lo que denotó que, o bien las órdenes preceptivas no fueron convenientemente formalizadas, o que la entidad no custodió debidamente la documentación. Y todo ello con independencia del criterio del Servicio de Reclamaciones relativo a la aceptación tácita de los apuntes en cuenta sobre los que sus titulares no han manifestado ninguna disconformidad en un plazo razonable. El transcurso del tiempo, de conformidad con lo expuesto en los criterios generales, no exime a las entidades de justificar documentalmente que realizaron las transferencias cuestionadas siguiendo las instrucciones de sus clientes.

Además:

**1137/06** Caja General de Ahorros de Canarias manifestó que los once traspasos de fondos cuestionados se realizaron siguiendo las órdenes telefónicas de su cliente, a pesar de que fuera este un medio que, obviamente, no permitía identificar con seguridad al ordenante y, por tanto, cumplir con su obligación (más aun en el caso analizado, en el que su cliente negaba esta versión).

#### 4.4.5 Valoración

VALORACIÓN INCORRECTA DE  
APUNTES POR TRANSFERENCIA

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	848/06
Uno-e Bank, SA	2098/06

Además:

**848/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no respetó los límites máximos de valoración establecidos en el anexo IV de la CBE n.º 8/1990 en cuanto al abono de unos traspasos realizados a la cuenta de préstamo que mantenía el reclamante, teniendo todo ello una repercusión económica en los intereses tanto ordinarios como morosos generados por el préstamo.

**2098/06** Uno-e Bank, SA, no ajustó las condiciones de valoración de la transferencia relativa a la nómina del mes de abril de 2006 a las limitaciones contenidas en el anexo IV de la CBE n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

#### 4.4.B LISTADO DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	3023/05, 3659/05, 4346/05, 743/06 y 1271/06
Banco de Andalucía, SA	2453/06
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	2912/06
Banco de Sabadell, SA	2764/05, 3273/05 y 3042/06
Banco de Valencia, SA	4754/05 y 2503/06
Banco Español de Crédito, SA	181/06, 1818/06 y 2301/06
Banco Gallego, SA	1420/06
Banco Halifax Hispania, SA	692/06
Banco Inversis Net, SA	2931/05
Banco Popular Español, SA	1486/05
Banco Santander Central Hispano, SA	3640/05, 4070/05, 4538/05, 4706/05, 34/06, 1468/06, 2362/06, 2482/06, 2823/06, 3195/06, 3199/06 y 3253/06
Barclays Bank, SA	3659/05, 5185/05 y 1388/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	1256/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	2803/05, 520/06 y 4791/06
Caixa d'Estalvis de Girona	4379/05
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	520/06
Caixa Rural Altea, SCC	452/06
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	4166/05
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	1372/06 y 1386/06
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	1148/06
Caja de Ahorros de Galicia	727/06
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	5141/05, 212/06 y 2840/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	73/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y M P de Madrid	2803/05 y 1742/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4754/05, 4864/05, 452/06 y 2295/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	2042/06
Caja General de Ahorros de Granada	2056/06
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	4605/05 y 3244/06
Caja Rural de Tenerife, SCC	4795/05
Citibank España, SA	4585/05
Foreing Exchange Company de España, SA	1802/06
ING Direct NV, Sucursal en España	3195/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	2779/06
Omnex Group Money Transfers Spain, SA	1810/06
Open Bank Santander Consumer, SA	37/06, 1513/06 y 3423/06
Uno-e Bank, SA	2211/06

#### 4.4.C. LISTADO DE ALLANAMIENTOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	798/06
Banco Español de Crédito, SA	4102/05
Banco Pastor, SA	2796/06
Banco Popular Español, SA	5194/05, 1245/06 y 3189/06
Banco Santander Central Hispano, SA	4877/05, 173/06, 1600/06 y 2111/06
Banco Popular-e, SA	4158/05
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	1321/06
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	201/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	3827/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	740/06
Caja Insular de Ahorros de Canarias	587/06
Caja Rural de Granada, SCC	2843/06
Open Bank Santander Consumer, SA	4563/05
Universal de Envíos, SA	3034/06



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

### 4.5.A INFORMES

#### FAVORABLES

#### AL RECLAMANTE

#### 4.5.1 Comisiones y gastos (véanse criterios generales)

##### CHEQUES

- a. No responden a servicios efectivamente prestados

En los expedientes relacionados, las entidades repercutieron comisiones por servicios que, o bien se prestaron a sí mismas (en lugar de a sus clientes), o bien estaban obligadas a ofrecer de forma gratuita.

Además:

**5219/05 y 513/06** Banco Santander Central Hispano, SA, en ambos casos, adeudó una comisión por gestionar el cobro de un cheque bancario entregado para la cancelación de un préstamo, cuando, al figurar como beneficiario del mismo, era a sí mismo (y no a un tercero) a quien debía pagarse el título. En este sentido, resulta evidente que ningún servicio de compensación de cheques realizó la entidad a su cliente, sino que este servicio se lo prestó en interés propio, por lo que el cobro de la comisión controvertida contradujo el más elemental de los principios generales de Derecho que siempre deben presidir las relaciones mercantiles con los clientes, esto es, el principio de buena fe contractual.

- b. No recogidas en tarifas

Las tarifas que establezcan las entidades deben comprender todas las operaciones o servicios que realizan *habitualmente*, por lo que no se tarificarán servicios u operaciones no practicados, ni los que tengan un carácter excepcional o singular (norma 3.ª de la CBE n.º 8/1990).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Valencia, SA	4196/05
Banco Santander Central Hispano, SA	2824/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	2403/06

En los expedientes relacionados, las entidades repercutieron comisiones por la emisión/gestión de cheques cuya correspondencia con las tarifadas no era clara, ni fácilmente comprensible.

- c. Por encima de las recogidas en tarifas

Los importes tarifados son *máximos*, de modo que no se pueden cargar cantidades superiores a las que se recojan en el folleto de tarifas (norma 3.ª de la CBE n.º 8/1990).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Bankinter, SA	1207/06
Banco Santander Central Hispano, SA	2803/06

En los expedientes relacionados, las entidades repercutieron comisiones que excedían de las registradas por esos conceptos en sus tarifas de comisiones.

- d. Falta de diligencia en la corrección de errores (véanse criterios generales)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	2803/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	3985/05

En los expedientes relacionados, las entidades, si bien reconocieron que la cantidad que percibieron en concepto de comisión fue errónea, no emplearon la diligencia profesional que les era exigible a la hora de subsanar esos errores. En este sentido, debe recordarse que las entidades están obligadas a rectificar los errores tan pronto como sean advertidos y sin repercutir al cliente ninguna de las consecuencias negativas de los mismos.

## RECIBOS

### a. No responden a servicios efectivamente prestados

El servicio que prestan las entidades al aceptar el *pago de recibos a través de ventanilla* no puede considerarse como una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de la cuenta, ya que este implica la obligación de la entidad de crédito de aceptar la realización de cobros y pagos en efectivo con cargo a la cuenta. En este sentido, las entidades no pueden cobrar a sus clientes, por aceptar estos pagos, una comisión distinta de la que remunera el servicio de caja.

Cuestión distinta es que las oficinas bancarias señalen un *horario restringido* para atender el pago por ventanilla de recibos no domiciliados, tales como los pagos por suministros o los recibos de comunidades de propietarios. La intención de dicha medida (argumentan las entidades) es evitar aglomeraciones en las oficinas, procurando dispensar un mejor trato a la clientela bancaria.

A este respecto, debemos señalar que no existe ninguna disposición legal que establezca un determinado horario como obligatorio para que las entidades de crédito admitan ingresos y realicen pagos a sus clientes o a terceros por cuenta de aquellos; ni tampoco dicha actuación incide en la posible infracción de normativa de disciplina bancaria. Adoptar un horario más o menos amplio para la admisión por ventanilla de determinadas operaciones es una decisión libremente adoptada por las entidades en su funcionamiento operativo y de organización interna, sobre la que este Servicio de Reclamaciones, por obvias razones competenciales, ni puede ni debe pronunciarse. Lo único relevante, y sobre lo que insiste particularmente este Servicio, es que se avise al público de la existencia de estas limitaciones, colocando carteles en las diferentes oficinas.

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	3811/05

**3811/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no acreditó que la comisión controvertida estuviera recogida en su libro de tarifas, limitándose a indicar que había retrocedido su importe.

### b. Modificación de condiciones contractuales (véanse criterios generales)

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona.	4292/05, 4423/05 y 4478/05

**4423/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, aunque legitimada para modificar las condiciones de una cuenta, no acreditó que comunicara a su cliente las nuevas comisiones aplicables por la domiciliación de los recibos de una tarjeta emitida por otra entidad, antes de proceder a su aplicación.

**4478/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no acreditó que hubiera informado a su cliente, con carácter previo, del cambio de criterio en el cobro de unas comisiones que hasta la fecha no venía pagando.

**4292/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona comenzó a percibir de su cliente una comisión por domiciliación de recibos en cuenta de la que antes estaba exento, sin acreditar

que, como exigen las buenas prácticas bancarias, hubiera advertido previamente al interesado de tal variación.

#### LETRAS DE CAMBIO

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja General de Ahorros de Canarias	3692/05

a. No responden a servicios efectivamente prestados

**3692/05** Caja General de Ahorros de Canarias cobró una comisión por impago de una letra de cambio a través de la cual financiaba una operación, a pesar de que, al intervenir como acreedor bancario-cambiario y no como mandatario en una gestión, no realizó ninguna gestión de cobro o descuento frente a su cliente. Producido el impago, la entidad debió ceñirse para su reclamación a lo previsto en el artículo 58 de la Ley 19/1985, de 16 de julio, cambiaria y del cheque.

#### 4.5.2 Discrepancias sobre apuntes en cuenta (véanse criterios generales)

ADEUDO DE RECIBOS SIN AUTORIZACIÓN U ORDEN DE DOMICILIACIÓN PREVIA

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	3655/05
Banco Gallego, SA	3845/05
Banco Santander Central Hispano, SA	4462/05, 5035/05 y 4586/05
Bankinter, SA	723/06
Caixa d'estalvis de Sabadell	2723/06
Caja de Ahorros de Asturias	2937/06
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	4800/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4606/05
Caja General de Ahorros de Granada	210/06
Deutsche Bank, SA Española	3714/05

En los expedientes de referencia, las entidades no acreditaron contar con el consentimiento previo de sus clientes para que se les adeudarán en sus cuentas los respectivos recibos o documentos de pago.

Además:

**5035/05** Banco Santander Central Hispano, SA, adeudó el importe de la prima única de un seguro, contratado a un plazo temporal de 10 años, sin acreditar que contara con el consentimiento de su cliente.

**2937/06** Caja de Ahorros de Asturias no acreditó el consentimiento genérico de su cliente a varios adeudos de recibos en su cuenta.

**210/06** Caja General de Ahorros de Granada, excediéndose de sus competencias, resolvió un conflicto entre dos clientes (acerca de los adeudos indebidos de unos recibos), tomando postura a favor de uno de ellos (y todo ello aun cuando su posición fuera finalmente la que, según los órganos resolutivos competentes, tuviera que adoptarse).

**4800/05** Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha no acreditó el consentimiento de la reclamante (mediante la correspondiente orden previa de domiciliación) para que el adeudo de los recibos del seguro se produjera en una cuenta diferente de la señalada para el primero de los recibos del seguro vinculado al préstamo hipotecario.

**723/06** Bankinter, SA, adeudó el recibo de un seguro en una cuenta distinta a la que venía cargándose con anterioridad, sin contar con el consentimiento de, al menos, un cotitular mancomunado de la cuenta (la reclamante).

DEVOLUCIÓN DE EFECTOS  
SIN AUTORIZACIÓN PREVIA  
DEL TITULAR DE LA CUENTA

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Guipuzcoano, SA	4965/05
Banco Santander Central Hispano, SA	4487/05 y 2021/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4034/05
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	3950/05

En los expedientes de referencia, las entidades devolvieron recibos adeudados en las cuentas de sus clientes *sin haber acreditado* que contarán con *autorización previa (de sus clientes) para la devolución*. En este sentido, debemos insistir en que, en la medida en que esta autorización (igual que la que se precisa para adeudar recibos) va a tener trascendencia jurídica (tanto para el cliente como para terceros), debe poder acreditarse fehacientemente tanto su existencia como los exactos términos de las instrucciones recibidas.

Además:

**4965/05** Banco Guipuzcoano, SA, tampoco advirtió posteriormente a su cliente de la devolución practicada, ni le informó convenientemente ante su requerimiento.

**4034/05** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) no acreditó haber recogido fehacientemente las instrucciones de su cliente en cuanto a la devolución de un recibo de seguro domiciliado en su cuenta.

**4487/05** Banco Santander Central Hispano, SA, devolvió unos recibos previamente pagados, sin justificar suficientemente el motivo de su actuación, ya que el importe retrocedido no se empleó en atender los pagos alegados (el supuesto abono de cuotas retrasadas de préstamos).

**2021/06 y 3950/05** Banco Santander Central Hispano, SA, y Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito retrocedieron, respectivamente, recibos previamente adeudados en descubierto en las cuentas de sus clientes (lo que suponía conceder libremente una facilidad crediticia a su cliente), sin advertirles de ello. En este sentido, se considera que, si las entidades no estaban dispuestas a admitir esos descubiertos, deberían haber rechazado el pago de los recibos cuestionados desde el primer momento, en lugar de proceder a su adeudo para posteriormente retrocederlo, sin previa comunicación.

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

En cualquier momento, un cliente puede *anular* la orden de domiciliación (expresa o tácita) que previamente hubiera dado a la entidad, o *rechazar* los adeudos asentados en su cuenta. Las entidades deben poner todos los medios necesarios para el correcto cumplimiento de estas instrucciones, previendo todas las eventualidades que en la práctica bancaria común pueden producirse, actuando en calidad de experto profesional en la materia.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Valencia, SA	4588/05 y 3627/05
Banco Santander Central Hispano, SA	253/06
Barclays Bank, SA	3030/05

**3030/05** Barclays Bank, SA, cargó en la cuenta de los reclamantes un recibo sin domiciliario (a pesar de la orden anterior y contraria al abono dada por sus clientes) y no procedió a la retrocesión del adeudo practicado, con independencia de los plazos interbancarios de devolución de recibos, que, por las razones aludidas en el expediente, no eran de aplicación.

**3627/05** Banco de Valencia, SA, no devolvió un cargo anotado en la cuenta de su cliente, sin su previa autorización, a pesar de la orden expresa dada en este sentido.

**4588/05** Banco de Valencia, SA, a pesar de que devolvió, en primera instancia, los recibos rechazados por su cliente, no realizó las actuaciones necesarias para que los mismos recibos no se volvieran a adeudar, generando en su cliente una creencia de que sus instrucciones serían cumplidas, que, finalmente, no se correspondió con la realidad.

**253/06** Banco Santander Central Hispano, SA, adeudó en la cuenta de la reclamante el importe de unos seguros cuyos cargos esta había rechazado en tiempo y forma.

a. Plazos de devolución

Al margen de los criterios generales expuestos, las entidades están igualmente obligadas por las normas que regulan el sistema a través del cual tramitan los documentos de pago (el Sistema Nacional de Compensación Electrónica), con la particularidad de que, si bien son normas estrictamente interbancarias, en lo referente a los plazos de devolución igualmente afectan a las relaciones de cada entidad con sus clientes, por lo que, en este sentido, deben darse a conocer. Así, estas normas distinguen entre:

- Un plazo normal de devolución, fijado en nueve días hábiles, cualquiera que sea el motivo.
- Un plazo excepcional de devolución de 30 días naturales, para el caso de que el cliente rechazara posteriormente el adeudo en su cuenta, aduciendo error en la domiciliación o disconformidad en el importe, siempre que este sea igual o inferior a 3.000 euros.

El cómputo de los plazos se inicia a partir de la fecha de intercambio de la presentación original de los recibos.

- Fuera de estos plazos, pero dentro de los 45 días naturales siguientes a la fecha de presentación del adeudo, la entidad domiciliataria puede intentar que la entidad presentadora admita la devolución por el mismo Subsistema, pero dicha devolución siempre va a estar condicionada a la gestión que realice la entidad presentadora con el cliente ordenante. En estos casos, la entidad tomadora tendrá un plazo de rechazo de devolución de 30 días.
- Superado el plazo de 45 días, las devoluciones se tramitarán por otro Subsistema, debiendo ser gestionadas por las entidades afectadas bilateralmente, con el fin de evitar una sucesión injustificada de retrocesiones recíprocas.

A pesar de lo anterior, si los cargos con los que los clientes discrepan *no* hubieran sido *autorizados* (pero se hubieran asentado siguiendo un criterio de adeudo indiscriminado), y esa discrepancia se manifestara fuera del estricto plazo interbancario de devolución, las entidades libradas deberán asumir los perjuicios correspondientes una vez que resulte ya imposible la devolución del documento a la entidad presentadora. No obstante, esta regla excepcional queda-

rá, a su vez, excepcionada en los casos de aceptación tácita de los cargos, por haber transcurrido un *lapso temporal manifiestamente dilatado*.

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	4603/05

**4603/05** Caja de Ahorros Municipal de Burgos no procedió a la devolución del recibo solicitado por su cliente dentro del plazo habilitado para ello y, además, no pudo acreditar la existencia de la preceptiva orden de domiciliación.

b. Otros requisitos de devolución

- La posesión, por parte del titular de la cuenta, de un justificante de pago de un recibo hace que pueda presumirse que el mismo ha sido atendido con cargo a la cuenta, por lo que resulta *aconsejable* que, al dar la orden de devolución, la misma se acompañe del justificante original. No obstante lo anterior, en los casos en los que no sea posible entregar el mencionado justificante original de pago, este hecho no debería constituir, *por sí solo*, un impedimento a la devolución del adeudo que pretenda efectuar el titular de la cuenta.
- Las entidades deben limitarse a cumplir las instrucciones de su cliente como titular de la cuenta en que se hayan producido los adeudos de los recibos, sin que sea necesario que este acredite ante las mismas la posible reclamación que haya cursado ante la emisora de los recibos (reclamación que, a efectos de la mera operativa bancaria, resulta indiferente).

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros de La Rioja	1835/06

**1835/06** Caja de Ahorros de La Rioja, a pesar de que contaba con los datos exactos del recibo concreto que su cliente pretendía devolver y con unas instrucciones detalladas en ese sentido, no gestionó adecuadamente la orden de devolución dada, sino que tan solo anuló la domiciliación genérica del mismo.

APLICACIÓN DE UN PLAZO PREDETERMINADO DE INDISPONIBILIDAD PARA LOS CHEQUES INGRESADOS EN CUENTA (VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

Quando las entidades aceptan de sus clientes cheques para su ingreso en cuenta, tienen dos alternativas: tomar el cheque en *gestión de cobro*, abonándolo a su cedente una vez cobrado, o bien, además de gestionar el cobro, *abonar su importe en cuenta «salvo buen fin»*, no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. En estos casos, es evidente que desde el momento de su abono en cuenta se producirán iguales efectos que si el abono fuese en firme, si bien, en caso de impago del cheque ingresado, la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

No obstante, si la entidad, habiendo optado por el abono en cuenta «salvo buen fin», quiere mantener indisponible el importe del cheque durante el proceso de cobro (no durante un plazo indeterminado), habría de advertir de ello a la clientela, haciendo constar en el documento de ingreso de cheques la circunstancia de que el abono por el cheque ingresado no surtirá efectos hasta su efectivo cobro, con las consecuencias civiles y mercantiles derivadas de los artículos 1170 del Código Civil y 134 y 137 de la Ley Cambiaria y del Cheque.

Por el contrario, el Servicio entiende que restringir la disponibilidad de los fondos abonados «salvo buen fin» durante un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad contradice los principios contenidos en la normativa bancaria, que omite expresamente la fijación de

plazos concretos para aplicar con carácter general, exigiendo únicamente a las entidades la máxima diligencia en su gestión, a fin de facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos (norma 4.ª de la CBE n.º 8/1990).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros de Galicia	2636/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	2691/06
Caja General de Ahorros de Canarias	2157/06
Open Bank Santander Consumer, SA	4969/05

**2691/06** Caja de Ahorros del Mediterráneo condicionó la disposición del importe de cinco cheques ingresados en cuenta, al transcurso del plazo de devolución de los documentos fijado en el Sistema Nacional de Compensación Electrónica. No obstante, en este plazo la entidad únicamente está habilitada (caso de producirse la devolución de los documentos) para cargar a su cliente la cantidad previamente abonada en cuenta (sin precisar, lógicamente, contar con su consentimiento). No obstante, la norma no establece (como pretende la entidad) la indisponibilidad del saldo durante el mismo.

Por otra parte, la entidad no justificó convenientemente si el ingreso de los cheques se efectuó salvo buen fin o si los documentos fueron ingresados en gestión de cobro (cobro efectivo cuya fecha, por otra parte, no fue alegada ni acreditada por la entidad reclamada).

**2157/06** Caja General de Ahorros de Canarias estableció unilateralmente, en su libro de tarifas, que el importe de los cheques de otros bancos ingresados en cuenta solo estaría disponible pasados tres días hábiles siguientes al de la entrega y que, en el caso de cheques de la propia Caja, la disponibilidad se producirá al día siguiente (hábil).

**2636/06** Caja de Ahorros de Galicia demoró doce días el abono de un cheque entregado por su cliente, librado contra una cuenta de su titularidad abierta en una entidad extranjera, por lo que durante este tiempo se vio privado de la disponibilidad de sus fondos. De las alegaciones de la entidad parece que la irregularidad se produjo en la operativa de la entidad corresponsal, que a los efectos que nos ocupan hemos de considerar como una operativa propia e interna de la entidad reclamada (ya que fue ella la que eligió a través de qué entidades actuar, los procedimientos que debían seguirse para cumplir los acuerdos alcanzados y los de resolución de las incidencias que pudieran surgir).

**4969/05** Open Bank Santander Consumer, SA, fijó unilateralmente el plazo para considerar firme y, por tanto, disponible el importe de un cheque bancario de acuerdo con el plazo de devolución de documentos establecidos en el Subsistema, sin haber acreditado que informara expresamente al reclamante de estas condiciones de disponibilidad y firmeza.

### 4.5.3 Falta de diligencia

FALTA DE DILIGENCIA  
EN EL PAGO DE EFECTOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	2713/06
Banco Santander Central Hispano, SA	5108/05
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	132/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4574/05
Caja General de Ahorros de Canarias	1137/06
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	2164/06 Y 1610/06.

**4574/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona pagó unos cheques que adolecían de irregularidades en cuanto a las firmas plasmadas en los mismos, pues, conteniendo dos firmas, solo una de ellas estaba autorizada para disponer, por lo que, bien debió rechazar su pago, bien requerir la subsanación del defecto encontrado.

**5108/05** Banco Santander Central Hispano, SA, procedió unilateralmente, y sin orden expresa de su cliente, al cambio de domiciliación en el pago de las cuotas de la Seguridad Social.

**132/06** Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra, tras cambiar el dispositivo de telepeaje a su cliente, no facilitó a la empresa responsable de estas facturas los datos necesarios para su emisión, a pesar de que de la documentación aportada se desprendía que esta gestión le era exigible.

**1610/06** Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito, estampó el sello de pagado en el anverso de un pagaré, cuando nunca realizó el abono del efecto, sin que tampoco acreditara haber realizado las acciones pertinentes para intentar subsanar la incidencia.

**2164/06** Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito (que no se percató desde un principio de la operativa seguida por su cliente respecto de la domiciliación en su cuenta de unos recibos «aceptados» por un tercero), rechazó tiempo después esta operativa de forma unilateral y sin previo aviso, por considerarla inaceptable.

**2713/06** Banco de Sabadell, SA, impagó en un momento dado, y sin previo aviso, unos recibos que, a pesar de estar incorrectamente domiciliados, venía atendiendo con regularidad desde hacía más de cuatro años.

**1137/06** Caja General de Ahorros de Canarias emitió un cheque bancario sin justificar que el titular de la cuenta o persona autorizada expresamente por este para disponer de los fondos depositados en la misma ordenara su emisión.

FALTA DE DILIGENCIA EN LA  
GESTIÓN DE COBRO DE EFECTOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caixa d'Estalvis del Penedès	2036/06
Banca March, SA	156/06

**2036/06** Caixa d'Estalvis del Penedès no custodió debidamente una factura entregada por el reclamante en gestión de cobro, lo que tuvo como consecuencia su impago.

**156/06** Banca March, SA, ni alegó ni justificó documentalmente los motivos de la demora de más de un mes en el cobro de un cheque en dólares.

ACTUACIÓN INCORRECTA EN  
RELACIÓN CON LA DEVOLUCIÓN  
DE EFECTOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Barclays Bank, SA	3907/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	644/06 y 5020/05

a. Sin defender los intereses  
de sus clientes

En los expedientes vistos, las entidades no actuaron con la diligencia que, como profesionales en la materia y en defensa de los intereses de sus clientes, les resultaba exigible.

Así:

**3907/05** Barclays Bank, SA, devolvió automáticamente varios recibos domiciliados que estaban librados a nombre del anterior propietario del inmueble, sin haber acreditado que hubiera efectuado gestión alguna en defensa de los intereses de su cliente.

**644/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) devolvió unos recibos como consecuencia de un error en su confección, sin haber dado un correcto tratamiento informativo a la controversia que hubiera supuesto ofrecer la información oportuna para subsanarla.

**5020/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) devolvió unas obligaciones de pago que vencían un día antes de devenir disponibles los importes de unos cheques girados contra una cuenta de la misma entidad y entregados con dos días hábiles de antelación. Antes de proceder a adoptar una decisión de la trascendencia como la comentada, la entidad podía haber investigado el buen fin de los cheques y haber contactado con su cliente con la intención de recabar instrucciones sobre la actuación que se había de seguir.

b. Cuando el cliente es el emisor del recibo

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	2109/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4767/05
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	152/06

En los expedientes de referencia, las entidades devolvieron a sus clientes, en cuanto emisores de los recibos, el importe de estos, sin haber acreditado que hubieran actuado con la diligencia que les era exigible.

Así:

**2109/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no acreditó haber solicitado de su cliente la orden de domiciliación de un recibo que, tras haberse presentado para su cobro a través del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, fue devuelto más de un año después de su abono en cuenta.

**4767/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no acreditó que su cliente hubiera aceptado la devolución de unos recibos fuera de plazo, a pesar de que la admisión de esas devoluciones extraordinarias era potestativa para el presentador de los recibos.

**152/06** Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC, no actuó correctamente una vez fue advertido por su cliente de que se había producido una incidencia en la presentación y devolución de unos recibos. Así, se desentendió del problema planteado, recomendando a su cliente que se dirigiera por sí mismo y por sus propios medios a las entidades que habían devuelto los recibos, cuando lo diligente y profesional hubiera sido que estas actuaciones las hubiese realizado la propia entidad.

#### 4.5.4 Información y documentación

En el momento en que se efectúa la entrega de un efecto para su negociación o para gestionar su cobro, la entidad, de acuerdo con la claridad y transparencia que debe presidir la relación con su cliente, debe informar expresamente al mismo:

INFORMACIÓN DEFECTUOSA  
SOBRE EL COSTE  
DE LOS SERVICIOS

- De la posibilidad genérica de adeudarle una *comisión* por la realización (en tiempo oportuno) de los actos necesarios para obtener el cobro del derecho incorporado al título y de su importe exacto.
- De que, si la entidad librada no atiende el efecto, su devolución generará una *nueva comisión*, que (en la medida en que haya sido registrada por la entidad en el Banco de España y responda a un servicio efectivamente prestado) podrá serle adeudada.

Al informar a su cliente de lo anterior, la entidad se asegura de que su cliente conoce y acepta, en el momento del ingreso del efecto, el coste total que pueda derivarse de la gestión encomendada.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banca March, SA	4900/05
Banco Caixa Geral, SA	776/06
Banco de Sabadell, SA	310/06
Banco de Valencia, SA	4196/05
Banco Popular Español, SA	4408/05
Banco Santander Central Hispano, SA	3458/05, 4425/05 y 1120/06
Bankinter, SA	3109/05 y 4263/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	2403/06
Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV	4510/05
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	2867/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	2595/06

En los expedientes de referencia, las entidades no acreditaron haber informado previamente a sus clientes del coste que la negociación y, en su caso, la devolución del efecto podrían suponer.

Además:

**2403/06** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) no facilitó al cliente factura de presentación del cheque o documento similar en el que se recogieran la fórmula adoptada para la gestión de su cobro (en este caso, su abono salvo buen fin) y las especificaciones relativas a las condiciones financieras aplicables a la operación (lo que redundó en una falta de transparencia constitutiva de una mala práctica bancaria).

**4196/05 y 776/06** Banco de Valencia, SA, y Banco Caixa Geral, SA, no justificaron que hubieran informado previa y respectivamente a sus clientes del coste de la emisión de un cheque bancario.

**1120/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no informó previamente a su cliente del cargo que se iba a anotar en su cuenta y que no se había podido prever en el momento en el que se estimaron los que la operación devengaría. Y ello no solo porque infringía los principios de claridad y transparencia que debían presidir la relación de la entidad con su cliente, sino también porque cualquier autorización genérica que ostentase el banco para anotar en su cuenta no le podía impedir a este ejercer derechos a los que, a través del banco, estaba habilitado.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	1390/06 y 2262/06
Bankinter, SA	4545/05
ING Direct NV, Sucursal en España	907/06
Open Bank Santander Consumer, SA	2959/05 y 4969/05

**2262/06** Banco Santander Central Hispano, SA, aun actuando como entidad colaboradora en la recaudación de sanciones de tráfico y como profesional experto que es de su operativa, no pudo justificar si el reclamante efectuó, o no, el pago de una sanción a través de una oficina de la entidad.

**1390/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no comunicó a su cliente de manera inmediata el adeudo del recibo y el descubierto en cuenta que generó su pago, lo cual impidió que el cliente pudiera solicitar la devolución del mismo dentro de los plazos interbancarios habilitados al efecto.

**2959/05** Open Bank Santander Consumer, SA, facilitó a su cliente una información que no se correspondió con su posterior actuación. Así, atendió el pago de un cheque en descubierto, a pesar de haber informado a su cliente de que procedería a devolver el citado documento por incorriente.

**4545/05** Bankinter, SA, no acreditó que el reclamante hubiera solicitado la expedición del cheque que dio lugar a la controversia. Además, le permitió que utilizara el sistema más gravoso para la operatoria pretendida (negociación de un pagaré), sin velar por la defensa de sus intereses, sugiriéndole la utilización de otro sistema alternativo que tuviera un coste inferior.

**907/06** ING Direct NV, SE, cometió un error al informar a su cliente del saldo disponible en su cuenta, dando lugar a que este emitiera, días más tarde, un cheque por un importe superior a aquel del que realmente podía disponer en ese momento, lo que le generó unos gastos que podían haberse evitado si la entidad:

- Le hubiera advertido (vía correo ordinario, dada la imposibilidad manifestada de contactar telefónicamente) de que era necesario que ordenara la cancelación anticipada del depósito bolsa contratado para que se pudiera atender íntegramente el cheque.
- Hubiera asumido, para compensar el error cometido, los gastos que el pago parcial del controvertido cheque generó.

Cuando los cheques que entregan los clientes (en gestión de cobro) se han librado en el extranjero, concurre una serie de circunstancias que agravan la situación de incertidumbre acerca de la firmeza de su pago, ya que los plazos de devolución a los que se encuentran sometidos son diferentes en los distintos países (artículo 167.7 de la Ley Cambiaria y del Cheque), dependiendo de la excepcionalidad de la causa por la que se produzca dicha devolución.

En este sentido, y dada la total transparencia que debe existir en los documentos bancarios destinados a justificar el ingreso de cheques (de tal forma que el cliente conozca por la sola y normal lectura de tales documentos cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados), el Servicio de

Reclamaciones entiende que las entidades deberían, en la medida de lo posible, informar a sus clientes de que los fondos abonados solo adquirirán firmeza a partir de determinada fecha y, en el caso de que dicha información no sea posible, por no existir tales acuerdos de corresponsalía, dejar constancia de la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de la disponibilidad del mismo.

De este modo, se pondrían los medios para evitar no solo el riesgo de un posible descubierto que no interesa a la entidad, sino también el posible perjuicio económico de su cliente (que pudiera creer que la totalidad del saldo de su cuenta es un saldo irrevocablemente disponible).

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	5144/05
Banco Santander Central Hispano, SA	365/06
Bankinter, SA	4263/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	2246/06
Caja de Ahorros de Galicia	2810/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	781/06
Open Bank Santander Consumer, SA	4491/05

En todos los expedientes de este epígrafe, el Servicio de Reclamaciones consideró que las entidades se habían apartado de las buenas prácticas financieras, al no acreditar haber informado debidamente a sus respectivos clientes de las condiciones de las operaciones de ingreso de cheque librado sobre el extranjero, que, por sus características, estaban sujetas a una posible retrocesión, a pesar de que ya se hubiera dispuesto de los fondos abonados en sus cuenta.

Además:

**4491/05** Open Bank Santander Consumer, SA, se demoró injustificadamente en advertir a su cliente de que se tenía constancia de que el cheque ingresado era falso.

#### 4.5.5 Normativa específica

LA ENTIDAD NO ATIENDE EL PAGO PARCIAL DE UN CHEQUE

En general, las entidades solo están obligadas a llevar a cabo las órdenes de pago efectuadas por sus clientes en la medida en que estos previamente hayan efectuado la oportuna provisión de fondos, no pudiendo exigírseles, por tanto, que atiendan pagos en descubierto. Cosa distinta es que, por determinadas cuestiones de política comercial o de otra índole, las entidades en determinados momentos efectúen pagos en descubierto, sin que ello suponga el compromiso de la entidad de admitirlos ante cualquier circunstancia.

No obstante lo anterior, el pago parcial de cheques, de conformidad con el artículo 108 de la Ley 19/1985, de 16 de julio, cambiaria y del cheque, es una obligación de todo librado que, a pesar de no tener fondos suficientes a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de su cheque regularmente emitido, *disponga de una provisión parcial*.

Dicho lo anterior, no se considera una buena práctica bancaria que las entidades presentadoras cobren a sus clientes unos gastos de devolución superiores a los que hubieran percibido de haberse devuelto el cheque solo por el importe parcial.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Valencia, SA	3815/05
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	686/06

En los expedientes de referencia, las cuentas libradas, si bien no contaban con saldo suficiente para atender los cheques en su totalidad, sí tenían una provisión parcial, por lo que las entidades deberían haber atendido el pago parcial de los efectos presentados.

#### REVOCACIÓN DE UN CHEQUE

La Ley que determina si el librador puede o no revocar el cheque y oponerse a su pago, así como las medidas que se han de tomar en caso de pérdida o robo del cheque, es la del país donde el cheque ha de pagarse (artículo 167 de la Ley Cambiaria).

Así, si el cheque tuviera que *pagarse en España*, la revocación no produciría efectos hasta después de la expiración del plazo de presentación (artículo 138 de la LCyCh), que es de 15 días si ha sido emitido en España, de 20 días si ha sido emitido en Europa y de 60 días en el resto de los casos. Estos plazos se computarían a partir del día que consta en el cheque como fecha de emisión, no excluyéndose los días inhábiles, salvo que lo fuera el día de su vencimiento, en cuyo caso se entenderá que vence el primer día hábil siguiente (artículo 135 de la LCyCh).

Asimismo, únicamente en los casos de pérdida o privación ilegal del cheque, el librador podrá oponerse a su pago (artículo 138 de la LCyCh). No obstante, en el caso de cheques bancarios (en los que el librado y librador son la propia entidad), la firmeza del abono de su importe al cliente-ordenante, una vez denunciada su pérdida, no devendrá firme si, conforme a la ley del país de pago, la entidad se viera obligada a atender el pago del cheque bancario y esta obligación no se debiera a una falta de diligencia de la propia entidad. En estos casos, parece razonable que el cliente deba proceder a la devolución del importe que previamente se le abonó, al no ser tampoco la entidad responsable en modo alguno de este extravío.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja General de Ahorros de Granada	4170/05
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito	2692/06

**2692/06** Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito, a iniciativa de su cliente, revocó la orden de mandato de pago recogida en el cheque bancario emitido a su favor, sin que hubiera acreditado adicionalmente, bien que se había devuelto el cheque original o que contaba con la autorización del beneficiario del cheque, o bien que un juez hubiera declarado que la entidad no estaba obligada a su pago, evitando así las posibles responsabilidades que le pudieran ser exigidas.

Por otra parte, amparar su actuación, como pretendía la entidad, en el transcurso del plazo:

- tanto de presentación al pago el cheque, esto es, 15 días desde la fecha de la emisión (artículo 135 de la LCyCh),
- como de prescripción de seis meses, contados desde la expiración del plazo de presentación, para llevar a cabo el ejercicio de las acciones que correspondían al tenedor contra los endosantes, el librador y los demás obligados cambiarios (artículo 157 de la LCyCh),

era contrario a lo establecido por nuestra jurisprudencia (que aplica a estos casos *el plazo de prescripción ordinario de 15 años establecido en el artículo 1974 del Código Civil*, sentencia de la Audiencia Provincial de Orense de 21 de marzo de 1994).

**4170/05** Caja General de Ahorros de Granada admitió una orden de revocación de un cheque y no atendió el pago a su presentación, atendiendo una orden de su cliente, al haberse —según él— extraviado el título, pero sin haberse acreditado ni que el librador interpusiera denuncia referida al extravío, ni que instara procedimiento judicial alguno por tal motivo, ni que la entidad le hubiera informado de la necesidad de actuar en este sentido.

**4.5.B LISTADO  
DE INFORMES  
DESFAVORABLES  
AL RECLAMANTE**

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	3999/05, 1262/06, 1585/06, 2850/06 y 3264/06
Banco de Sabadell, SA	4955/05, 537/06, 665/06, 923/06 y 2593/06
Banco Español de Crédito, SA	4344/05, 4906/05, 217/06, 1535/06, 2150/06, 2344/06, 2553/06, 2980/06, 2981/06, 2982/06, 3146/06, 3147/06, 3365/06 y 3366/06
Banco Gallego, SA	599/06
Banco Guipuzcoano, SA	4218/05
Banco Halifax Hispania, SA	3858/05
Banco Inversis Net, SA	2406/06
Banco Pastor, SA	2265/05, 4242/05, 1974/06, 3217/06 y 3288/06
Banco Popular Español, SA	3639/05, 4871/05, 257/06, 912/06 y 2687/06
Banco Santander Central Hispano, SA	2788/05, 4706/05, 4908/05, 5148/05, 5184/05, 5217/05, 36/06, 165/06, 226/06, 359/06, 863/06, 1024/06, 1102/06, 1272/06, 1532/06, 1980/06, 2054/06, 2334/06, 2431/06, 2592/06 y 3195/06
Bankinter, SA	5083/05 y 1001/06
Barclays Bank, SA	4620/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4339/05, 151/06 y 1263/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	1700/06, 1975/06 y 2748/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	4953/05
Caixa d'Estalvis de Sabadell	137/06
Caixa d'Estalvis del Penedès	109/06 y 1156/06
Caja de Ahorros de Asturias	5187/05, 916/06 y 2435/06
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	1334/06 y 3744/06
Caja de Ahorros de Galicia	4631/05 y 1141/06
Caja de Ahorros de La Rioja	374/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	3150/06
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	3875/05
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	1758/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	3924/05, 4077/05, 1429/06, 3080/06, 3359/06 y 3930/06
Caja de Ahorros y M P de Ontinyent	3503/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2835/05, 1396/06, 1988/06, 2498/06 y 2891/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	1032/06 y 1935/06
Caja General de Ahorros de Canarias	2214/06
Caja Rural de Extremadura, SCC	2756/06
Caja Rural de Tenerife, SCC	736/06
Caja Rural Intermediterránea, SCC	1631/06
Deutsche Bank, SAE	1876/06
ING Direct NV, Sucursal en España	3195/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4871/05 y 1580/06

#### 4.5.C LISTADO DE ALLANAMIENTOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	1700/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	4723/05
Open Bank Santander Consumer, SA	4092/05 y 3596/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	4032/05, 4673/05, 4937/05, 826/06, 798/06, 1269/06, 1285/06, 1313/06, 1436/06, 2373/06, 2409/06, 2922/06, 3210/06 y 3571/06
Banco Caixa Geral, SA	3686/05
Banco de Andalucía, SA	5090/05
Banco de Valencia, SA	3124/05
Banco Español de Crédito, SA	3940/05, 3987/05, 4030/05, 4094/05, 4317/05, 163/06, 205/06, 441/06, 1959/06 y 2255/06
Banco Popular Español, SA	4299/05 y 5069/05
Banco Santander Central Hispano, SA	2954/05, 3154/05, 3311/05, 3528/05, 3602/05, 3917/05, 3918/05, 4083/05, 4312/05, 4477/05, 4715/05, 4794/05, 4848/05, 24/06, 233/06, 270/06, 382/06, 531/06, 754/06, 759/06, 830/06, 843/06, 1029/06, 1044/06, 1183/06, 1195/06, 1633/06 y 2738/06
Bankinter, SA	2372/06
Barclays Bank, SA	1663/05, 3500/05 y 4080/05
Bilbao Bizkaia Kutxa	713/06
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	5087/05
Caja Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	435/06
Caja de Ahorros de Galicia	806/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4396/05
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	4094/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	3677/05, 1278/06 y 2941/06
Caja de Ahorros y M P de Navarra	2627/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3447/05, 77/06, 670/06, 932/06 y 976/06
Caja General de Ahorros de Granada	1692/06
Caja Insular de Ahorros de Canarias	3844/05 y 3501/06
Caja Rural Intermediterránea, SCC	4002/05, 721/06 y 982/06
Deutsche Bank, SAE	4653/05
Open Bank Santander Consumer, SA	1218/06
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	325/06



## 4.6 Grupo V Tarjetas de crédito/débito

### 4.6.A INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

#### 4.6.1 Comisiones y gastos (véanse criterios generales)

Entre los servicios retribuíbles relacionados con las tarjetas que emiten las entidades, los más habituales hacen referencia a su emisión, renovación y mantenimiento, quedando condicionado el cobro de la respectiva comisión a que esta posibilidad venga recogida expresamente en el propio contrato. No obstante, si el titular renunciase a mantener su tarjeta, la entidad debería restituir la parte proporcional de la comisión adeudada correspondiente al tiempo en que no la hubiera usado.

#### EMISIÓN, RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TARJETAS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	2610/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	2447/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4003/05

**2447/05** Barclays Bank Plc, Sucursal en España, adeudó en la cuenta del reclamante los importes correspondientes a las cuotas de la tarjeta, a pesar de que su titular había manifestado, en varias ocasiones, su deseo de que procedieran a cancelarla.

**2610/06** Banco Santander Central Hispano, SA, aplicó una fecha de valor incorrecta con motivo de la retrocesión de una comisión cobrada por la emisión de la tarjeta no solicitada.

**4003/05** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) mantuvo el cobro íntegro de las cuotas anuales de dos tarjetas, que el titular había cancelado en el mes siguiente a su adeudo, en lugar de retroceder la parte no consumida, dado que, al haber cobrado estas comisiones por adelantado, no tiene argumentos para mantener estos cargos por todo el ejercicio anual.

#### USO DE TARJETAS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

En relación con el cobro de comisiones por el uso de la tarjeta en cajeros automáticos, la Orden de 24 de abril de 2003<sup>13</sup>, con el objeto de proteger el derecho a la información de los usuarios de cajeros automáticos, establece que las entidades de crédito, titulares de cajeros automáticos, se asegurarán de que en estos se indique claramente, con carácter previo, el valor exacto de la comisión y gastos adicionales a que esté sujeta la operación solicitada por el usuario, pudiendo sustituirse esta información, en el caso de que la entidad emisora del medio de pago sea diferente de la titular del cajero, por el valor máximo de la comisión y demás gastos adicionales, informando, en este último caso, de que el importe finalmente cargado podrá ser inferior, dependiendo de las condiciones estipuladas en el contrato de tarjeta y dando la opción de poder anular la operación.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Bankinter, SA	4306/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4799/05

**4306/05** Bankinter, SA, aplicó una comisión por uso de tarjeta, sin acreditar que la misma se encontrase debidamente pactada en contrato.

<sup>13</sup>. Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

**4799/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid adeudó comisiones por disposición en efectivo en cajero propio, que resultaron indebidas, no por su concepto o por el derecho de cobro que le asiste a la entidad, sino por su cuantía, resultando en este sentido inadecuadas a lo que contractualmente se había pactado apenas dos meses antes.

RECLAMACIÓN DE POSICIONES  
DEUDORAS (VÉANSE CRITERIOS  
GENERALES)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	4245/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4577/05
Citibank España, SA	2645/06
Euro Crédito, EFC, SA	5034/05
MBNA Europe Bank Limited, SE	1701/06

En los expedientes relacionados, las entidades adeudaron a sus clientes la citada comisión, sin haber acreditado que hubieran realizado gestiones efectivas de reclamación, considerando a este respecto que resulta cuanto menos discutible que el automatismo del envío de cartas (diferido unos días respecto de cada fecha de impago), generadas por ordenador comunicando la existencia del impago, constituya una verdadera gestión.

Además:

**4577/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona percibió comisiones de *reclamación de posiciones deudoras* que no se encontraban amparadas en el correspondiente contrato.

**5034/05** Euro Crédito, EFC, SA, cobró una penalización por impagados de recibos de la tarjeta de crédito, que no era sino una comisión de reclamación de impagados no recogida en las tarifas de la entidad, y cuyo importe, en lugar de suponer una cuantía fija, se establecía como un porcentaje de la cantidad impagada, pudiendo cobrarse tantas veces como se presentara al cobro el mismo recibo impagado.

**4.6.2 Condiciones  
contractuales**

MODIFICACIÓN UNILATERAL DE  
CONDICIONES CONTRACTUALES

Este Servicio considera (de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual) que para la adopción de cualquier medida que impida el uso de la tarjeta conforme a lo pactado resulta preceptiva la comunicación previa de las nuevas condiciones al cliente.

En este sentido, si bien se reconoce el derecho de las entidades a modificar unilateralmente el límite de crédito contractualmente pactado (pues se ha fijado en función de la confianza depositada en sus acreditados), se considera necesario, para salvaguardar los intereses de sus clientes, que se les notifiquen previamente estos cambios, de modo que puedan decidir libremente, y con conocimiento de causa, si resulta de su interés continuar con el contrato en los nuevos términos propuestos por la entidad o si, por el contrario, cancelan dicho contrato.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	2926/05 y 674/06
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	771/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	1911/06
Deutsche Bank, SAE	865/06
Euro Crédito, EFC, SA	5034/05

**2926/05** Banco Santander Central Hispano, SA, redujo el límite de crédito pactado, sin comunicar previamente dicha reducción a su cliente con la antelación prevista en aquel.

**5034/05** Euro Crédito, EFC, SA, aplicó unos tipos de interés en la liquidación de la línea de crédito asociada a su tarjeta, que no se correspondían con los contractualmente pactados.

**674/06** Banco Santander Central Hispano, SA, modificó unilateralmente las cuotas mensuales de amortización del saldo dispuesto en la tarjeta de crédito del reclamante.

**865/06** Deutsche Bank, SAE, modificó las condiciones de pago pactadas contractualmente, sin que explicara su proceder y sin que existiera constancia de que hubiera comunicado previamente dicho cambio a su cliente.

**771/06** Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha emitió automáticamente un nuevo contrato en el que se modificaban las condiciones previamente pactadas, sin consentimiento de su cliente, pero recogiendo de forma automática su firma.

### 4.6.3 Falta de diligencia

INCIDENCIAS CON COMERCIOS,  
EN RELACIÓN  
CON LOS TERMINALES  
PARA PAGO CON TARJETA  
FACILITADOS  
POR LAS ENTIDADES

En los contratos de afiliación a los sistemas de tarjeta, suscritos entre un comercio y una entidad gestora de un terminal punto de venta, suele recogerse no solo que las entidades únicamente *vendrán obligadas a liquidar* el importe de las facturas de venta y notas de abono, si los comercios afiliados cumplen fielmente lo acordado, comprobando básicamente que figura la firma del titular de la tarjeta en la factura de venta y que esta firma es la misma que la estampada en la tarjeta, sino también cuál es la responsabilidad o el riesgo que asumen los comercios por admitir tarjetas como medio de pago (lo que suele concretarse en un *deber de reponer el importe de la venta* si la entidad emisora de la tarjeta con la que se produjo el pago devuelve la transacción inicial por cualquier causa), de donde se deduce que:

- La entidad emisora de la tarjeta actúa como mera intermediaria entre el titular del plástico y la entidad del comercio, debiendo limitarse a cumplir diligentemente las instrucciones de su cliente y a obtener la documentación necesaria para cerciorarse de que el adeudo discutido estaba originado en una relación que vinculaba a la propia entidad, en lo que concierne a la aceptación del cargo discutido.
- La entidad del comercio (que actúa como gestora del cobro de las operaciones registradas a través de un TPV) adeudará en la cuenta de este el importe de las que resultaron rechazadas por el titular o por el propio sistema, ya que se limita a seguir las instrucciones de la sociedad gestora de este.
- Cualquier discrepancia en relación con la calidad de los productos adquiridos con la tarjeta deberá resolverse entre el comprador y el establecimiento comercial.

Al margen de lo dicho, y en relación con la *responsabilidad de la entidad* por la utilización de tarjetas por quienes no son sus titulares, debemos señalar que *ni la doctrina ni la jurisprudencia mantienen una posición pacífica* al respecto, ya que, si bien hay sentencias que sostienen que la entidad es una mera intermediaria, por lo que cualquier protesta por falsedad o demasía debe orientarse contra el institutor —sociedad que implantó el sistema— (sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 11 de abril de 1987), hay otras que mantienen lo contrario, ya que consideran que, dado que la única relación contractual del comercio es con el banco, es a este al que debe reclamar y obtener satisfacción, por cuanto fue el que efectivamente realizó el cargo en su cuenta (sentencias de 26 de octubre de 1998, de la Audiencia Provincial de Castellón, y de 13 de octubre de 2004, del Juzgado de Primera Instancia de San Sebas-

tián). En definitiva, la resolución de esta cuestión deberá plantearse, en su caso, ante los tribunales de justicia.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Popular Español, SA	87/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	2706/06
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4409/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	1895/05

**1895/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid retrocedió dos operaciones de venta efectuadas a través de un TPV, al parecer por estar efectuadas con la misma tarjeta y el mismo día, sin que esta advertencia se hubiera recogido previamente en los contratos de afiliación a los sistemas de tarjetas suscritos por el reclamante (en los que, por el contrario, sí se recogían otra serie de cautelas).

**87/06** Banco Popular Español, SA, no se hizo responsable de que la boleta de compra emitida desde un terminal punto de venta del que era entidad gestora recogiera manualmente un número de DNI falso, a pesar de que este número se había anotado a instancias suyas. Este Servicio considera que, si la entidad *voluntariamente* decide introducir elementos adicionales de seguridad en el sistema — como registrar el DNI del titular de la tarjeta en la boleta de compra —, debe hacerse responsable de que estos estándares de seguridad sean efectivos y, por tanto, de que operen en la práctica de manera automática una vez se haya detectado su incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte de los comercios.

**4409/05** Caja de Ahorros de Salamanca y Soria no empleó un método adecuado para requerir a su cliente un justificante de una venta efectuada mediante TPV, que finalmente resultó retrocedida por no haberlo entregado en plazo, máxime teniendo en cuenta la importancia del plazo concedido a los titulares del comercio para la entrega de aquellos, que hacía imprescindible que existiera certeza del momento en que el cómputo comenzaba.

**2706/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) no empleó la diligencia profesional que le es exigible, a la hora de acreditar que comunicó fehacientemente a su cliente la necesidad de remitir, dentro del plazo de 15 días, el justificante de la venta realizada para evitar su retrocesión.

EMISIÓN, RETIRADA  
Y ENVÍO DE TARJETAS  
SIN SOLICITUD PREVIA O POR  
MEDIOS QUE NO ASEGURAN  
SU RECEPCIÓN

a. Sin solicitud previa

Cuando no se acredite la previa solicitud del cliente (exceptuando la remisión de plásticos por renovación del documento), el *envío discrecional* de tarjetas basado en criterios comerciales se considerará contrario a las buenas prácticas bancarias. Además, en aquellos casos en que las entidades realicen campañas promocionales, vía telefónica, con el objetivo de «colocar» determinadas tarjetas entre sus clientes, sería deseable que no remitieran el plástico mientras no estuviera convenientemente firmado el correspondiente contrato, evitando así malentendidos respecto a la voluntad de sus clientes de contratar el producto ofertado. En este sentido, la existencia de un documento contractual, en el que se establezcan los términos y condiciones de utilización de los medios de pago, se considera elemental para la defensa de la claridad, transparencia y justo equilibrio de las prestaciones, y así se recoge en la cláusula primera del Código de Buena Conducta de la Banca Europea, con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta<sup>14</sup>, y en la CBE n.º 8/1990, que, en su norma 6.ª, establece la obligatoriedad

14. Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990, por el que las asociaciones del sector crediticio europeo dan respuesta a la 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.

de entrega del documento contractual en la emisión de medios de pago vinculados a las cuentas corrientes o de ahorro.

Debe añadirse que la cláusula octava del citado Código de Buena Conducta establece que el emisor de la tarjeta *no deberá entregar una tarjeta no solicitada a un cliente, salvo cuando la tarjeta sustituya a otra que ya poseía el cliente.*

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	1982/06, 2610/06 y 3006/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	2447/05
MBNA Europe Bank Limited, SE	2263/06
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	1905/06
Uno-e Bank, SA	397/06
Banco Santander Central Hispano, SA	1982/06, 2610/06 y 3006/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	2447/05
MBNA Europe Bank Limited, SE	2263/06
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	1905/06
Uno-e Bank, SA	397/06

En los expedientes de referencia, las entidades emitieron tarjetas a nombre de sus clientes, sin acreditar habérselo comunicado previamente y sin que existiera una solicitud o autorización, en tal sentido, por parte de los mismos, no habiéndose cumplimentado en ningún caso el correspondiente documento contractual.

Además:

**1905/06** Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA, envió a su cliente una nueva tarjeta, a pesar de que conocía su intención de resolver la relación.

b. Por medios que no aseguran su recepción

Este Servicio de Reclamaciones considera mala práctica bancaria la remisión por correo ordinario de documentos de trascendencia económica, como lo son las tarjetas de crédito y el número secreto de la misma, ya que es conocido que, en general, este sistema no garantiza ni la certeza de la recepción del documento por parte del destinatario, ni la constancia documental de que la propia entrega se ha efectuado. Dicho esto, y teniendo en cuenta que el momento de la recepción de la tarjeta es básico para conocer desde cuándo el titular tiene a su cargo el deber de su custodia, así como el de denuncia, en caso de verse desposeído de la misma, las entidades deben adoptar las medidas oportunas para, en definitiva, *obtener certeza de que la tarjeta se entregó* al titular o persona autorizada, mediante el correspondiente acuse de recibo o cualquier otra forma válida.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Cetelem, SA	1773/06
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	3696/05
Caja de Ahorros de Galicia	4201/05

En estos casos, las entidades no adoptaron unas mínimas medidas de precaución a la hora de hacer llegar a sus clientes documentos de tanta trascendencia como son las tarjetas bancarias y los números secretos adscritos a las mismas, y continuaron empleando el correo ordinario a tales fines, cuando este sistema se ha revelado reiteradamente conflictivo, dando lugar a fraudes y abusos de todo tipo.

Además:

**4201/05** Caja de Ahorros de Galicia se negó a facilitar un justificante de recepción de una tarjeta que, por estar deteriorada, pretendía entregarle un cliente. A nuestro entender, cualquier operación relacionada con tarjetas de crédito o débito que impliquen la pérdida de posesión de su titular debería quedar perfectamente documentada, tanto en beneficio de sus clientes como en el de la propia entidad y sus empleados.

FALTA DE DILIGENCIA EN LA  
RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

a. Falta de presentación de alegaciones (véanse criterios generales)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	1392/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	4245/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	1417/06

En los expedientes relacionados, las entidades no presentaron alegaciones respecto a unos cargos efectuados por supuestas disposiciones fraudulentas realizadas con las tarjetas de sus respectivos clientes.

b. Demoras injustificadas en la resolución de errores (véanse criterios generales)

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Cetelem, SA	3144/05
Banco Santander Central Hispano, SA	3224/05
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	5029/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	1417/06
Deutsche Bank, SAE	974/06

En los expedientes relacionados, las entidades no emplearon la diligencia profesional que les resultaba exigible para subsanar el error cometido.

Además:

**3144/05** Banco Cetelem, SA, no aportó a su cliente la factura debidamente firmada de la operación objeto de controversia, hasta la presentación de su reclamación ante este Servicio, con más de año y medio de demora desde su realización.

**3224/05** Banco Santander Central Hispano, SA, demoró cinco meses la puesta a disposición de su cliente del importe de la comisión adeudada por la emisión de una tarjeta inexistente, lo que en opinión del Servicio supone un plazo excesivo y denota un claro desinterés de la entidad en resolver la incidencia que ella misma había provocado.

**5029/05** Barclays Bank Plc, Sucursal en España, no ejecutó durante meses la cancelación de una deuda que se derivaba de la emisión de una tarjeta no recibida ni utilizada en ningún momento por el reclamante, incluyendo los datos de su cliente en ese período en un registro de morosidad.

**135/06** Citibank España, SA, demoró prácticamente un año la corrección del error por el que no abonó, a su cliente, el descuento del 10% por las compras realizadas con tarjeta durante un determinado período (según las condiciones ofrecidas por la entidad en una promoción), y todo ello a pesar de las reiteradas peticiones de su cliente.

**1511/06** Citibank España, SA, no acreditó que, con anterioridad a que el reclamante presentara su queja ante este Servicio, se ocupara de conocer el origen de la incidencia y proporcionara la información y explicaciones precisas sobre los hechos ocurridos.

**974/06** Deutsche Bank, SAE, no atendió con diligencia la reclamación formulada, pues si, como parece, en el pacto suscrito con su cliente existía la exención de responsabilidad que se invoca, no se comprende cómo la misma no se aplicó desde un principio y el reclamante hubo de esperar a promover la controversia ante el Servicio.

c. Incidencias por compras  
o por disposiciones en cajeros

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	2624/05
Banco Español de Crédito, SA	1595/06
Banco Santander Central Hispano, SA	2624/05
Bankinter, SA	3157/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	2552/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3871/05
Santander Consumer, EFC, SA	1365/06

En estos casos, los incidentes se generaron con las compañías que presentaron el cargo que se había de realizar en las respectivas tarjetas o con las entidades propietarias de los cajeros en donde se produjeron las operaciones controvertidas.

**2552/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) no fue todo lo diligente que cabría esperar de una entidad de crédito en tratar de gestionar, ante las compañías telefónicas, la devolución de las recargas de móvil realizadas con la tarjeta del reclamante.

**2624/05** Ni Banco de Sabadell, SA, ni Banco Santander Central Hispano, SA, adoptaron los medios técnicos necesarios para evitar que se adeudaran, en la cuenta del reclamante, reintegros solicitados en cajero automático que habían sido anulados tan pronto le informaron acerca de la comisión que le cobrarían por las disposiciones de efectivo solicitadas.

Las dos entidades deberían haberse asegurado de que la información se transmitía debidamente a través de los sistemas Servired y 4B, tanto en la solicitud de reintegro como en la anulación del mismo, ya que tienen la obligación de velar por los intereses de sus clientes, eliminando desfases temporales entre cargo y abono, para que los titulares de las tarjetas no se vean perjudicados al no poder disponer del efectivo; y todo ello con independencia de que, una vez conocida la incidencia, se retroceda la operación con la misma fecha valor del cargo.

**3157/05** Bankinter, SA, no acreditó que realizara gestión alguna con Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid en orden a esclarecer la retención de una tarjeta de su cliente en un cajero de esta entidad; ni justificó documentalmente en qué momento la recibió, ni cuándo emitió una nueva tarjeta, por lo que su gestión no puede considerarse correcta ni acorde con las exigencias derivadas de la relación de clientela.

**3871/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no justificó la demora en la retrocesión de una operación previamente abonada, derivada de una venta pagada con tarjeta, al parecer, de manera fraudulenta. El plazo transcurrido (prácticamente, un año desde la venta) resultó excesivamente dilatado y generó en su cliente una situación, o bien de desinformación, o bien de falsas expectativas sobre la posible resolución de la incidencia.

**1365/06** Santander Consumer, EFC, SA, adoptó una postura pasiva en la defensa de los intereses de su cliente, no retrocediendo una operación rechazada por su cliente y que previamente le había sido retrocedida por la compañía que generó el cargo. En este sentido, y sin otros análisis de la cuestión, la entidad justificó su actuación con el solo escrito recibido de la compañía en el que reconocía haber cometido un error en la retrocesión del primer cargo.

**1595/06** Banco Español de Crédito, SA, no proporcionó a su cliente una información veraz de lo que realmente había ocurrido con el supuesto reintegro de sus billetes de avión.

d. Otras incidencias

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	2740/05
Citibank España, SA	2772/05 y 3056/06

**2740/05** Barclays Bank Plc, Sucursal en España, se apartó de las buenas prácticas financieras en las gestiones derivadas del cobro de una deuda de tarjeta que mantenía su cliente. Así, no parece lógico que contactara con el reclamante conminándole a pagar —mediante transferencia— una deuda determinada y, dos días más tarde, efectuara dos nuevos adeudos en la cuenta de la tarjeta, por comisiones e intereses, que deberían haberse tenido en cuenta cuando se comunicó la deuda. De esta manera, aunque el interesado hubiera remitido inmediatamente el importe solicitado en un primer momento, el mismo nunca hubiera alcanzado para abonar el saldo pendiente de la tarjeta. Por otro lado, y aunque el importe de la transferencia no fuese suficiente, la entidad no aplicó ni siquiera parcialmente la misma para reducir la deuda pendiente, adoptando una actitud de total pasividad.

**2772/05** Citibank España, SA, no acreditó que, en el momento en el que el cliente le informó de su discrepancia con las liquidaciones practicadas en su tarjeta, se ocupara de analizar e informarle detalladamente del origen de los importes derivados del aplazamiento consignados en las liquidaciones, lo que en nuestra opinión hubiese podido evitar la incidencia, o acortar su resolución, en la que no podemos olvidar que el banco no adopta una posición neutral, al devengarse paulatinamente intereses a su favor.

**3056/06** Citibank España, SA, no actuó diligentemente en la resolución de un problema generado por el fallo de funcionamiento de una de las tarjetas de su cliente. A la vista de las versiones contradictorias dadas sobre lo acontecido por las partes, este Servicio (que, en general, no puede pronunciarse en casos similares) entendió que, ante la relación tan detallada de los hechos que efectuaba el reclamante, las meras explicaciones dadas por el Banco (no acreditadas documentalmente) no se correspondían con las que, desde el punto de vista de la información y la transparencia a que está obligado con sus clientes como profesional, le resultaban exigibles. Igualmente, entendió que la demora en atender su reclamación fue una muestra más de la falta de diligencia y de interés del Banco en la resolución de los problemas de su cliente.

FALTA DE DILIGENCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS INSTRUCCIONES RECIBIDAS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	94/06
Banco Santander Central Hispano, SA	1706/06
Bankinter, SA	5157/05 y 2121/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	4245/05
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	2608/05
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	1863/06

**2608/05** Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla no anuló, ante la preocupación de su cliente y el posible riesgo de actuación fraudulenta de un tercero, la tarjeta retenida en un cajero.

**4245/05** Barclays Bank Plc, Sucursal en España, no disminuyó la deuda de la tarjeta del reclamante por el importe de todas las transferencias realizadas, a pesar de que el cliente expresamente señaló que ese debía ser su destino.

**5157/05** Bankinter, SA, no acreditó, y ni tan siquiera alegó, que realizara gestión alguna tendente a llevar a cabo la retrocesión del importe de la compra cuestionada; actuación que debía haber seguido, con independencia de cuál hubiera sido el resultado final de su gestión.

**94/06** Banco Español de Crédito, SA, demoró injustificadamente la solicitud de cancelación de la tarjeta de su cliente, ya que los problemas de organización o/y comunicación internos de la entidad (la oficina en la que se presentó el escrito solicitando la cancelación no era la oficina en la que tenía contratada la tarjeta) no son razón suficiente para que el banco se mantenga al margen de la manifestación de voluntad de sus clientes, más aún cuando la misma se expresó por escrito.

**1706/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no atendió las instrucciones de cancelación de una tarjeta dadas por su legítimo titular. Con carácter general, entendemos que, cuando un cliente solicita a una entidad que proceda a la cancelación o rescisión de su relación contractual, lo razonable es que esta se asegure por cualquier medio fehaciente tanto de las instrucciones como de la personalidad de su cliente, sin que esto precise ineludiblemente una comprobación física en la oficina donde se aperturase la relación contractual, pues tal exigencia podría ser desproporcionada.

**1863/06** Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA, incumplió las órdenes de su cliente de no remitir nuevas tarjetas en sustitución de las anuladas previamente.

**2121/06** Bankinter, SA, no acreditó que empleara la diligencia profesional que le es exigible a la hora de llevar a cabo las operaciones necesarias para cumplir con la petición de su cliente de anular su tarjeta. Así, y dado que la entidad había ofrecido un seguro vinculado a la tarjeta por ella emitida, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias hubiera debido realizar las gestiones necesarias para hacer conocer a la empresa aseguradora el fin de la relación contractual principal, o advertir a su cliente de la necesidad de acudir a aquella para finalizar su prestación aseguradora, teniendo en cuenta, además, que ya había incurrido en un anterior error, al liquidar en el año 2005 intereses y gastos por una tarjeta ya cancelada en el año 2004.

#### **4.6.4 Información y documentación**

##### **CANCELACIÓN Y BLOQUEO UNILATERAL DE TARJETAS**

Las entidades, cuando deciden emitir una tarjeta —de acuerdo con la confianza depositada en su cliente—, suelen dar a esta relación un plazo de duración indefinido, lo que implícitamente supone que ambas partes tienen la posibilidad de rescindirla unilateralmente (disposición adicional 1.ª de la Ley 26/1984<sup>15</sup>, introducida por la Ley 7/1998<sup>16</sup>, de condiciones generales de la contratación). No obstante, si es la entidad la que decidiera cancelar la tarjeta, este Servicio viene exigiendo, de conformidad con las buenas prácticas y usos bancarios, y para evitar que esta medida suponga el desamparo de su cliente, que:

<sup>15</sup>. Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios. <sup>16</sup>. Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

- Funde su decisión en causas objetivas (tal y como ha manifestado el Tribunal Supremo<sup>17</sup> en la sentencia de 15 de noviembre de 1994).
- Comunique previamente su decisión al titular del plástico, con el fin de evitarle perjuicios adicionales a los que en sí, de forma intrínseca, lleva aparejados la extinción de un medio de pago. No debe olvidarse que la resolución o cancelación anticipada no se produce de manera automática, sino que es una facultad que la entidad puede ejercer si lo estima conveniente, sin que el cliente tenga ninguna certeza a este respecto.

Asimismo, parece razonable que, en estos casos, restituyan al cliente la parte de la cuota periódica satisfecha, en proporción al tiempo en que no va a disponer de las tarjetas.

Con un criterio similar al expuesto, el Servicio estima que, para la adopción de medidas de bloqueo que impidan el uso de las tarjetas conforme a lo pactado, resulta preceptiva la concurrencia de causa objetiva justificativa de la decisión adoptada y comunicación previa, de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Crédito Balear, SA	3974/05
Banco de Valencia, SA	3815/05
Banco Popular Español, SA	3814/05
Banco Santander Central Hispano, SA	3879/05 y 2541/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	4053/05
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3817/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	1911/06 y 2968/06
Deutsche Bank, SAE	865/06

En los expedientes relacionados, las entidades rescindieron unilateralmente los contratos de tarjeta sin acreditar que, de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual, hubieran comunicado tal decisión a sus clientes con carácter previo.

Además:

**3974/05** Banco de Crédito Balear, SA, si bien comunicó por escrito, a los reclamantes, la suspensión del derecho a utilizar sus tarjetas, ni les indicó el motivo que justificaba tal proceder, ni lo hizo con la antelación suficiente para evitar que estos se vieran sorprendidos por esta medida.

**2541/06** Banco Santander Central Hispano, SA, canceló la tarjeta de un cliente porque se había producido una incidencia en el pago de un recibo, aunque quedó acreditado que fue un problema informático de la propia entidad el que provocó esta situación.

**2968/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona canceló una tarjeta «al entender que el reclamante no quería mantener esta tarjeta, ante su inoperancia en el país en el que se encontraba», sin que hubiera fundamentado esta suposición en un impago o incumplimiento contractual de su titular, por lo que el Servicio entendió que, como mera presunción, no cabía estimarla como válida para motivar tal decisión.

<sup>17</sup>. Citada en el punto que hace referencia a la modificación unilateral de las condiciones contractuales, de este apartado.

FALTA DE CONSERVACIÓN O ENTREGA AL CLIENTE DEL DOCUMENTO CONTRACTUAL (VÉANSE CRITERIOS GENERALES)

Además de lo recogido como «Criterios generales», el Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, en su cláusula primera, dispone expresamente que deberán recogerse por escrito los términos contractuales que regirán la emisión y el uso de la tarjeta.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	2660/05
Banco Español de Crédito, SA	3533/05
Banco Guipuzcoano, SA	1805/06
Banco Popular Español, SA	3814/05
Bankinter, SA	3376/05, 4501/05, 29/06, 1041/06 y 2470/06
Banco Santander Central Hispano, SA	1977/05, 4582/05, 1008/06, 1561/06, 2113/06, 2433/06 y 2908/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	4679/05 y 5182/05
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	5031/05
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	5067/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4365/05 y 4811/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	80/06 y 980/06
Caja General de Ahorros de Canarias	2157/06
Caja General de Ahorros de Granada	4146/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	412/06 y 3230/05
Citibank España, SA	125/06
Deutsche Bank, SAE	44/06 y 51/06
MBNA Europe Bank Limited, SE	58/06 y 2263/06
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	4162/05

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades no aportaron copia de los documentos contractuales de las tarjetas debidamente suscritos por los clientes. En este sentido, pudo concluirse que, o bien no se formalizaron en su momento, o bien no se conservaron debidamente, contraviniendo la exigencia al respecto de la normativa mercantil y bancaria, así como la claridad y transparencia informativa que deben presidir las relaciones de las entidades bancarias con sus clientes. En cualquier caso, la falta de contrato impidió a este Servicio conocer y determinar los derechos y obligaciones de las partes.

Además:

**4146/05** Caja General de Ahorros de Granada, ante el requerimiento expreso de este Servicio para que aportara copia de los contratos de tarjetas firmados por los reclamantes, se limitó a enviar las condiciones generales de un contrato de tarjeta de débito, distinto de los presuntamente suscritos.

**5182/05** Bilbao Bizkaia Kutxa no aportó copia del contrato de tarjeta del reclamante, a pesar del requerimiento de este Servicio, limitándose a indicar que databa de 1986, lo cual conlleva, cuando menos, una falta de diligencia en la localización y conservación del citado documento contractual.

**1041/06** Bankinter, SA, aportó como contrato un documento que se asemejaba más a una solicitud de petición de tarjeta que a un contrato en firme, en el que no figuraban las condiciones particulares aplicables a la operación.

**1561/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no aportó copia del contrato de afiliación a sistemas de pago con tarjeta suscrito por su cliente (un comercio), por lo que no se pudieron conocer los derechos y obligaciones asumidos por las partes.

**3230/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) permitió que el contrato de tarjeta se cumplimentara y firmara por quien no figuraba como su titular.

FALTA DE JUSTIFICACIÓN  
DOCUMENTAL DE LAS  
OPERACIONES (VÉANSE  
CRITERIOS GENERALES)

Este Servicio no considera correcto, desde la óptica de las buenas prácticas financieras, que las entidades mantengan adeudos por operaciones realizadas con una tarjeta cuando no las puedan justificar convenientemente y su titular no admita haberlas realizado.

a. Operaciones en cajeros

Para los casos en los que las operaciones controvertidas se realicen a través de cajeros, este Servicio ha señalado, en numerosas ocasiones, la obligación que tienen las entidades emisoras de tarjetas de mantener un sistema que permita llevar registros, suficientemente detallados, en los que quede constancia de las operaciones realizadas y que permitan, en su caso, la rectificación de los errores que se hubieran producido. En este mismo sentido, el Código de Buena Conducta ya citado prevé, en su cláusula 15, que:

«Si el tenedor de la tarjeta niega que su tarjeta y, en su caso, el NIP u otro código se han usado para efectuar una transacción o alega que dicha transacción se ha realizado de forma incorrecta, el emisor deberá mostrar, mediante extracto de su registro interno, que la operación fue fielmente registrada y anotada en las cuentas y no se vio afectada por ninguna avería o deficiencia. Los registros correctos de semejantes transacciones, tanto anteriores como posteriores, deberán constituir la prueba a primera vista de que el sistema funciona debidamente.»

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Galicia, SA	3428/05
Banco de Valencia, SA	2500/06
Banco Santander Central Hispano, SA	4520/05, 1008/06 y 403/06
Bankinter, SA	3376/05, 4501/05, 29/06, 1578/06 y 2644/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	4679/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	3230/05, 4071/05 y 412/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4012/05 y 260/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	3305/05
Citibank España, SA	3833/05
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	2105/06

En los hechos analizados, las entidades mantuvieron adeudadas en la cuenta de sus clientes determinadas cantidades, sin aportar los registros internos de los cajeros que justificaran los reintegros efectuados.

Además:

**1008/06** Banco Santander Central Hispano, SA, al no aportar el certificado del arqueo realizado en el cajero desde el que se llevó a cabo el reintegro controvertido, no justificó si se produjo falta o sobrante alguno de efectivo en ese día, por lo que no acreditó suficientemente la operación realizada y, por tanto, el adeudo asentado en la cuenta del reclamante.

b. Pagos realizados en establecimientos comerciales

Si las operaciones respondieran a pagos efectuados en *establecimientos de comercio*, resultaría fundamental, para fijar la idoneidad del cargo, determinar la legitimidad de la firma de las facturas, ya que es bien sabido que la exigencia de dicha firma en las compras mediante tarjeta constituye un límite de responsabilidad de su titular. Y, en este sentido, si bien este Servicio no tiene competencias para dilucidar acerca de la legitimidad de la firma en cuestión, igualmente considera que es obligación de la entidad estar en condiciones de presentar la documentación justificativa de cada operación, 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 inadmisibile.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	3533/05
Bankinter, SA	4822/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	2513/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3642/06
Caixa d'Estalvis de Tarragona	3427/05
Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito	2838/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	3787/05
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	3436/05, 1003/06, 1863/06 y 1482/06

En estos casos, las entidades no facilitaron los justificantes firmados de los pagos adeudados, manteniendo, a pesar de ello, la cantidad cargada en la cuenta de sus clientes. En consecuencia, aunque estuvieron legitimadas para efectuar el adeudo inicial de las operaciones cuestionadas, se apartaron de las buenas prácticas y usos financieros al mantenerlos sin haber justificado documentalmente su realización, una vez fueron cuestionados por sus clientes.

c. Otros supuestos

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Cetelem, SA	2072/05
Banco de Sabadell, SA	5235/05
Banco Santander Central Hispano, SA	4106/05, 4076/05 y 2908/06
MBNA Europe Bank Limited, SE	2263/06

**4076/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no proporcionó ninguna información sobre el origen de la deuda, ni sobre los hechos reclamados por su cliente, ni sobre la procedencia de su cobro. Se limitó a informar de que la deuda había sido cedida a SDF 50 AG, con fecha 30 de septiembre de 2005, y que se había notificado al cliente esta cesión en septiembre de 2005.

**4106/05** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó ni el origen de la deuda reclamada ni las actuaciones realizadas con objeto de reclamar el importe impagado, limitándose a remitirse a una sociedad de recobro a la que había encargado la gestión. Tampoco justificó la existencia de alguna comunicación periódica sobre la situación de la deuda reclamada desde que se originó esta (septiembre de 1992). Sobre dicha cuestión, el Servicio viene considerando que, en aras de los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, es preciso que las posiciones morosas se comuniquen y requieran periódicamente a sus titulares, para evitar que el transcurso del tiempo desvirtúe el conocimiento que estos tengan de sus deudas.

**5235/05** Banco de Sabadell, SA, no atendió los requerimientos de información de su cliente, a los que estaba obligado de conformidad con lo previsto en el Real Decreto 1165/1995 de 7 de julio<sup>18</sup>, por el que el suministro de gasóleo bonificado efectuado por un detallista a un consumidor final autorizado estará condicionado a que el pago se efectúe mediante la utilización de las tarjetas-gasóleo bonificado o cheques-gasóleo bonificado. En este sentido, las entidades emisoras tanto de tarjetas-gasóleo como de cheques-gasóleo bonificado deberán contar con los medios adecuados para poder facilitar la información prevista en esta norma. Banco de Sabadell no pudo facilitar a su cliente con la debida diligencia esta información, que resultaba crucial para el cumplimiento de la norma, en el ámbito de la colaboración de las entidades tanto con la Administración Tributaria como con el detallista.

**2072/05** Banco Cetelem, SA, abonó en la cuenta del reclamante dos órdenes de traspaso de fondos, con cargo a una línea de crédito instrumentada en una tarjeta de crédito de la que era titular, negando este haber dado dichas órdenes y sin que la entidad hubiera aportado justificación alguna que acreditase la identidad del ordenante. Además, en opinión del Servicio, el procedimiento utilizado por la entidad a través del llamado «Servidor Vocal Automatizado» no garantizaba (tal y como lo describió la entidad) la identidad del ordenante ni estaba contemplado en las condiciones generales o particulares del contrato, vulnerando así los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes.

**2263/06** MBNA Europe Bank Limited, SE, no acreditó que el reclamante prestara su consentimiento a la contratación de una tarjeta de crédito, por lo que el posterior traspaso a su cuenta de BBVA del crédito de 5.000 euros asociado a la misma, así como de los adeudos practicados por la entidad en concepto de intereses y cuotas de impago, se consideraron improcedentes.

CLÁUSULAS LIMITATIVAS DE LA  
RESPONSABILIDAD DEL TITULAR  
DE LA TARJETA

Los contratos de tarjeta, de conformidad con lo acordado por las asociaciones profesionales del sector crediticio, deben recoger una cláusula de limitación de responsabilidad a favor de sus titulares (acorde con lo previsto en la norma 12 del ya aludido Código de Buena Conducta), que será operativa en el ámbito de las disposiciones fraudulentas efectuadas con esa tarjeta.

A este respecto, es criterio del Servicio de Reclamaciones que, *después* del aviso de pérdida, copia, robo o sustracción de la tarjeta dado por su titular, es la *entidad* la que ha de hacerse responsable de cualquier disposición que se haya podido llevar a cabo, pues, aunque demuestre que ha puesto todos los medios a su alcance para evitarlas, se estima que asume esa responsabilidad al crear el sistema e implantarlo. En esta misma dirección, el citado Código, en su norma 11, establece que:

«El emisor deberá pagar la pérdida del importe resultante de una transacción no autorizada realizada con la tarjeta después de que el tenedor de la misma le haya notificado su pérdida, robo o copia, de acuerdo con los términos pertinentes.»

Frente a ello, es indudable que el cliente al que se hace entrega de una tarjeta de crédito o débito asume la responsabilidad de su custodia, pudiéndose afirmar en este sentido que la generalidad de la clientela bancaria conoce o se percata de las consecuencias que puedan derivarse de su pérdida o sustracción. Por ello, se estima que la responsabilidad por las disposiciones efectuadas *antes* del aviso de sustracción recae normalmente sobre el titular, salvo

<sup>18</sup>. Real Decreto 1165/1995, de 7 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de los impuestos especiales.

que concurren circunstancias particulares, que, en su caso, habrían de ser consideradas por los tribunales de justicia.

Y en este punto es donde entra en juego el límite de responsabilidad citado, ya que fija en 150 euros la cuantía máxima que por cargos fraudulentos debería asumir el titular en estos casos, *salvo* que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no hubiera observado las cláusulas 6 (a) y (c) del Código, relativas estas últimas a la necesidad de observar la debida diligencia en la custodia de la tarjeta y de su número secreto y a la obligación de avisar de la pérdida, robo o copia de la misma con la mayor celeridad posible.

a. Contratos que no incluyen la cláusula

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Valencia, SA	906/06 y 2500/06
Banco Halifax Hispania, SA	3703/05
Banco Santander Central Hispano, SA	3186/06
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	386/06 y 1652/06

En los contratos de tarjeta de los expedientes de referencia, y a pesar del tiempo transcurrido desde la publicación del citado Código, se sigue sin recoger la cláusula de responsabilidad citada, lo que merece una valoración negativa por parte de este Servicio, pues implica una falta de información al consumidor bancario sobre los derechos que le asisten.

En estos casos, el Servicio insta a las entidades a incluir la citada cláusula en sus contratos y, en todo caso, a aplicarla, so pena de considerar que, en caso contrario, su actuación se aparta de las buenas prácticas bancarias.

A este respecto, algunas entidades manifestaron que, si bien algunos de sus contratos no estaban adaptados en este sentido (por la fecha en la que se suscribieron), habían contratado un seguro con el que cubrir los casos de uso fraudulento.

Por otro lado, este Servicio ha detectado que en alguno de los clausulados de estas pólizas se han introducido límites de aplicabilidad más restrictivos que los del citado Código, por lo que nos encontraríamos en un supuesto del siguiente epígrafe.

b. Contratos que incluyen la cláusula, pero con un carácter restrictivo

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	403/06
Barclays Bank, SA	1297/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	3636/06 y 440/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4942/05
Caixa d'Estalvis de Catalunya	4768/05 y 3642/06
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	4348/05
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	515/06 y 2771/06
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	508/06 y 4541/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	260/06
Caja Laboral Popular, Cooperativa de Crédito	2838/06
Deutsche Bank, SAE	4555/05
MBNA Europe Bank Limited, SE	1940/06

En los contratos de tarjeta incorporados en los expedientes de referencia, las entidades incorporaron unas cláusulas de limitación de responsabilidad con condiciones de aplicación más restrictivas que las señaladas en el Código. Concretamente, el Servicio consideró como contrarias a las buenas prácticas y usos financieros las siguientes condiciones:

- a) La exclusión objetiva de la aplicación del límite para los supuestos en los que las transacciones se efectuaran mediante la utilización de la clave secreta, ya que el Servicio entiende que no siempre cabe en esos casos apreciar la negligencia en la custodia del número secreto —motivo de excepción a la aplicación del límite contemplado en la cláusula 6 del Código—. Además, y en última instancia, debería ser a los tribunales de justicia (y no a la entidad como parte implicada) a los que correspondería declarar si los titulares de la tarjeta actuaron con culpa o negligencia en la custodia de su número secreto. En este sentido, son varias las sentencias que, por diversos motivos, no avalan el automatismo entre el tecleo del PIN y la negligencia de su custodia. Entre otras, la sentencia de 1 de julio de 1999 de la Audiencia Provincial de Toledo, la sentencia de 8 de abril de 1999 de la Audiencia Provincial de Madrid, la sentencia de 23 de febrero de 2004 de la Audiencia Provincial de Valencia y la sentencia de 27 de diciembre de 2004 de la Audiencia Provincial de Tarragona.
- b) Condicionar la retrocesión de las disposiciones fraudulentas efectuadas con posterioridad a la comunicación de la pérdida de posesión de la tarjeta, a la presentación de la correspondiente denuncia policial (presumiendo la «intencionalidad» y «ausencia de buena fe» del titular).
- c) Restringir la aplicación del citado autoseguro para límites diarios de disposición de efectivo de hasta una determinada cantidad, obligando a los titulares de las tarjetas que elijan un límite de disposición superior, a asumir la responsabilidad por los importes extraídos diariamente por encima del citado importe.

c. Límite temporal de aviso

Este Servicio considera que el establecimiento en el contrato de un límite temporal de aviso (desde que se produjo la pérdida, robo, hurto o extravío de la tarjeta), para notificar la pérdida de su posesión, solo puede ser admisible cuando redunde en un beneficio para los titulares de tarjetas. Por el contrario, no puede considerarse una buena práctica bancaria que la entidad proceda a la aplicación automática de este límite temporal para enervar la aplicación del autoseguro previsto en el contrato, ya que habría que analizar en cada caso concreto si concurren otras circunstancias que permitan concluir que ha habido una actuación poco diligente por parte del cliente en la comunicación a la entidad de la pérdida o sustracción de la tarjeta.

En cualquier caso, deberán ser los tribunales de justicia, y no las entidades de crédito como interesadas directas, los que declaren la diligencia de los titulares de tarjetas.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4034/06
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	671/06

**671/06** El propio Defensor del Cliente de Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA, en carta dirigida al reclamante de fecha 28 de noviembre de 2005, señala expresamente:

«[...] Es claro que en la presente reclamación la oposición mostrada por la entidad para rechazar las peticiones del cliente, se basan en imputar al cliente la responsabilidad que le incumbe como titular del medio de comunicar cualquier incidencia de su tarjeta con celeridad (cuestión esta que deben dilucidar los tribunales y no este Defensor, pero tampoco a la propia entidad, parte interesada en el mismo) pues hemos de advertir que, los argumentos basados en el límite temporal que aparecen en la cláusula contractual alegada por la entidad (la necesidad de avisar en un plazo de 24 horas desde la producción del robo, sustracción o pérdida) no se contemplan en la normativa sobre transparencia en las operaciones con la clientela (en particular en la prenombrada Recomendación y Código de Buena conducta), por lo que es en sí mismo reprochable, en cuanto que más restrictiva que lo previsto en sendas normativas.»

FALTA DE CLARIDAD  
Y TRANSPARENCIA  
CON EL CLIENTE

La transparencia y la claridad son los principios inspiradores que deben regular la relación de las entidades con sus clientes, de modo que en todo momento puedan conocer la situación de sus posiciones, la razón de los registros anotados en sus cuentas, así como los motivos de la actuación de las entidades (autorizar, denegar, modificar...) hacia ellos.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	3127/05
Banco Santander Central Hispano, SA	502/06 y 674/06
Bankinter, SA	2851/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	3720/05
Bilbao Bizkaia Kutxa	4188/05
Caja de Ahorros de Asturias	4742/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	3157/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3617/05
MBNA Europe Bank Limited, SE	2709/06
Open Bank Santander Consumer, SA	176/06
Uno-e Bank, SA	3136/06

En los expedientes de referencia, la actuación de las entidades supuso un impedimento a la claridad y transparencia informativa que debe estar presente en sus relaciones con los clientes.

Así,

**3127/05** Banco Español de Crédito, SA, no acreditó que hubiera facilitado a su cliente la información necesaria para que este pudiera llevar a cabo la verificación de las liquidaciones practicadas en los casos en los que se demoró en el pago de sus cuotas de tarjeta.

**3127/05** Banco Español de Crédito, SA, no acreditó que hubiera facilitado a su cliente la información necesaria para que este pudiera llevar a cabo la verificación de las liquidaciones practicadas en los casos en los que se demoró en el pago de sus cuotas de tarjeta.

**3617/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no empleó la diligencia que, como profesional, le resultaba exigible para redactar con claridad suficiente las condiciones del contrato de una de sus tarjetas, de modo que evitara confusiones a su cliente. Igualmente, estableció unos límites de seguridad para las disposiciones de efectivo en cajeros automáticos, sin informar debidamente a la reclamante.

**3720/05** Barclays Bank Plc, Sucursal en España, no acreditó que los intereses reclamados del préstamo (ya devuelto) instrumentado en una tarjeta de crédito se ajustaran a lo contractualmente pactado.

**4188/05** Bilbao Bizkaia Kutxa no informó convenientemente a su cliente sobre la procedencia y liquidación de la cuenta de su tarjeta de crédito, a pesar de sus reiteradas solicitudes y al margen de la bondad del importe de la deuda reclamada.

**4742/05** Caja de Ahorros de Asturias adeudó a su cliente, sin autorización ni comunicación previa, las cantidades que, según la versión de la entidad, el cajero había facilitado de más. Efectivamente, si una entidad conoce que se ha producido un mal funcionamiento del cajero automático y que, como consecuencia de ello, su cliente ha podido obtener una cantidad superior a la reflejada en los registros de la operación, lo primero que ha de hacer es poner este hecho en conocimiento del cliente, a fin de contrastar su versión de lo sucedido y, en su caso, dar una explicación con carácter previo a la realización de apunte alguno.

**176/06** Open Bank Santander Consumer, SA, no facilitó a su cliente, ni contractualmente ni a su primer requerimiento, la información precisa acerca del procedimiento que se debe seguir cuando se anula un cargo realizado con tarjeta. Así, en un caso como el analizado, en que, debido a una anulación de un movimiento realizado con su tarjeta Visa, el crédito disponible era superior al límite de crédito de la tarjeta, no le informó de que:

- Podía telefónicamente solicitar con sus claves que el exceso se traspasara a su cuenta corriente asociada.
- Debía realizar esta solicitud antes de consumir dicho exceso con nuevos cargos sobre su tarjeta.

**502/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó los motivos por los que unas operaciones de reintegro en cajero se reflejaron erróneamente en la libreta de ahorros de sus clientes como «disp. datáfono 4B».

**674/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no justificó ni el motivo por el cual unilateralmente, y sin previo aviso, modificó las condiciones pactadas en el contrato de tarjeta (en cuanto a las cuotas mensuales de amortización), ni el origen de los cargos indebidos registrados en la cuenta de su cliente, que posteriormente retrocedió.

**2709/06** MBNA Europe Bank Limited, SE, no advirtió adecuadamente a su cliente de que la tarjeta que le había enviado (con su correspondiente contrato) no sería operativa si no se autorizaba definitivamente la operación, generándole unas expectativas acerca de la operación que posteriormente no se correspondieron con la realidad. Y todo ello con independencia del derecho que asiste a todas las entidades para aceptar, o no, las solicitudes de tarjetas formuladas por los interesados.

**2851/06** Bankinter, SA, no indicó correctamente a su cliente la deuda pendiente de su tarjeta, a efectos de que pudiese transferirle la cantidad necesaria para su cancelación y, una vez que el interesado planteó reclamación sobre el tema, no le brindó las explicaciones necesarias para que pudiera comprobar la corrección de la liquidación de su cuenta de tarjeta (sobre todo teniendo en cuenta que en la liquidación final de la deuda se habían registrado adeudos y abonos posteriores al primer pago, por lo que hubiese sido necesario un esfuerzo informativo de la entidad para aclarar a su cliente lo sucedido).

**3136/06** Uno-e Bank, SA, no acreditó que la clienta tuviera conocimiento preciso de las condiciones aplicables a la tarjeta contratada. Efectivamente, en opinión de este Servicio resulta necesario que, además de informar telefónicamente sobre las condiciones aplicables al producto que se ofrece contratar, el contrato que se remita al cliente recoja de manera clara las condiciones pactadas, que en el caso de la tarjeta se concretan en determinar la modalidad de pago elegida y aquellas otras condiciones financieras que van a resultar de aplicación, como los tipos de interés y comisiones, no siendo admisible que el documento contractual carezca de cualquier referencia a estos detalles que resultan decisivos para justificar el pleno conocimiento de las condiciones contratadas por parte de los clientes.

#### 4.6.5 *Uso fraudulento*

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

Es criterio de este Servicio de Reclamaciones que el saldo depositado en la cuenta asociada a una tarjeta de débito constituye un límite natural a las disposiciones que con aquella se puedan realizar, salvo que se acredite expresamente que se pactó la posibilidad de que el cliente realizase pagos en descubierto hasta un determinado importe. Por tanto, de no existir ningún pacto, las entidades deberán rechazar tales pagos, asumiendo su importe, en caso contrario, si se acredita que han sido realizados fraudulentamente.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Guipuzcoano, SA	1805/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	5182/05
Caja de Ahorros de Asturias	4920/05

En los expedientes relacionados, las entidades adeudaron, en las cuentas de sus clientes, disposiciones (supuestamente fraudulentas) efectuadas con tarjetas de débito, a pesar de que su importe superaba el saldo que presentaban sus cuentas vinculadas y de que no se acreditó que existieran pactos previos que les permitieran admitir disposiciones por encima de sus saldos acreedores.

Además:

**1805/06** Banco Guipuzcoano, SA, permitió pagos de peaje en descubierto (efectuados con una tarjeta de débito presuntamente sustraída), por haberse registrado «fuera de línea» y, por tanto, porque no pudo conocer en el momento de la transacción el saldo disponible en la cuenta del titular de la tarjeta. Sin embargo, este Servicio estimó que no parecía razonable que esos cargos generaran reiterados descubiertos durante un dilatado período de tiempo sin que se hubiera acreditado haber informado de los mismos y, por tanto, sin haber solicitado su regularización.

**4920/05** Caja de Ahorros de Asturias, al admitir que se efectuaran disposiciones con una tarjeta de débito por encima del saldo que presentaba la cuenta vinculada, provocó un descubierto en la cuenta que, a su vez, generó el cobro de intereses y comisiones por este concepto.

DISPOSICIONES FRAUDULENTAS  
POR ENCIMA DEL LÍMITE  
PACTADO EN EL CONTRATO

Este Servicio de Reclamaciones entiende que en los contratos de tarjeta debe establecerse un límite de utilización que sirva para delimitar la responsabilidad de una y otra parte en cuanto a su uso, no solo en los casos de uso fraudulento, sino también en los de utilización por su legítimo titular.

No obstante, no podemos obviar que es habitual que las entidades concedan operaciones por encima del mismo, ya que es una decisión que se enmarca dentro de su política de ries-

gos (sobre la que el Servicio no puede opinar), considerando este Servicio que en estos casos la entidad debe asumir los riesgos correspondientes cuando la tarjeta ha sido objeto de un uso fraudulento.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Bankinter, SA	4822/05
Banco Santander Central Hispano, SA	403/06

**4822/05** Bankinter, SA, no justificó que las disposiciones no aceptadas se encontraran dentro de los límites pactados.

**403/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no respetó el límite de disposición diaria pactado.

NO APLICACIÓN DEL LÍMITE  
DE RESPONSABILIDAD  
ANTE OPERACIONES  
FRAUDULENTAS

De conformidad con lo dispuesto en el punto 4.6.4 anterior, este Servicio de Reclamaciones considera que los reclamantes son responsables de las disposiciones fraudulentas que hayan podido hacerse con sus tarjetas, mientras las entidades no hayan sido alertadas para que puedan bloquear las mismas. No obstante, en estos casos resultará de aplicación el límite de responsabilidad previsto en la norma 12 del ya aludido Código de Buena Conducta —por haberlo asumido voluntariamente las asociaciones profesionales del sector [que fija en 150 euros la cuantía máxima que por cargos fraudulentos debería asumir el titular, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no hubiera observado las cláusulas 6 (a) y (c) del Código, relativas a la necesidad de mantener la debida diligencia en la custodia de la tarjeta y su número secreto, así como a la obligación de comunicar su robo o extravío a la mayor brevedad posible]—. .

No obstante, y aun en el supuesto de que aconteciera alguna de estas circunstancias, deberían ser los tribunales de justicia, en última instancia, y no las entidades como parte interesada, los que analicen y dictaminen sobre el grado de diligencia empleado por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

En este sentido, y entre las numerosas resoluciones dictadas por nuestros tribunales, además de la ya conocida sentencia de la Audiencia Provincial de Toledo de 1 de julio de 1999, existen otras más recientes, como la de la Audiencia Provincial de Zaragoza de 28 de marzo de 2006, que señalan que las alegaciones de la entidad son interesadas y están siendo desmentidas por la experiencia diaria cuando aseguran la *imposible averiguación del número PIN*, por lo que, siendo insuficientes para probar la *falta de diligencia del cliente*, deberá acreditarla por otros medios. En otras, como en la sentencia de la Audiencia Provincial de Tarragona de 27 de diciembre de 2004, se reconoce la existencia de «hackers» o *salteadores que pueden entrar en los sistemas informáticos* para hacerse con los números de las tarjetas, habiendo previamente señalado la sentencia de la Audiencia Provincial de Valencia de 23 de febrero de 2004 que *no consta que el acceso a los cajeros sea absolutamente infalible al uso de avanzadas técnicas para eludir claves o averiguarlas, permitiendo su uso*.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Valencia, SA	906/06 y 2500/06
Banco Pastor, SA	5228/05
Banco Santander Central Hispano, SA	403/06
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	3971/05

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	4363/05, 2660/05 y 5059/05
Barclays Bank, SA	1297/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	2594/06 y 5182/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4029/05, 4365/05, 2265/06, 4942/05 y 4811/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	2552/05, 3989/05, 5164/05, 5150/05, 4377/05 y 412/06
Caixa d'Estalvis de Tarragona	1801/06
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	508/06 y 1696/06
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	4348/05
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	2771/06 y 5031/05
Caja de Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	3032/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	1426/06
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	1599/06 y 1871/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	904/06, 1013/06 y 2516/06
Caja de Ahorros y M P de Navarra	2589/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4412/05, 842/06 y 1381/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	1371/06
Caja General de Ahorros de Canarias	354/06 y 4334/05
Citibank España, SA	1185/06 y 3833/05
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4668/05, 5227/05 y 2146/06
MBNA Europe Bank Limited, SE	1908/06 y 2148/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	1503/05
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	1682/06 y 1809/06

En los expedientes de referencia, las entidades alegaron, sin acreditación ni prueba válida, negligencia grave de sus clientes en la custodia de las tarjetas y/o de los números secretos de acceso a su utilización.

#### VENTA A DISTANCIA

- 1 El *titular de la tarjeta* con la que se ha efectuado la transacción tiene derecho, cuando esta ha sido utilizada fraudulenta o indebidamente, a exigir la anulación de este cargo, dando lugar a que de forma inmediata se proceda a las anotaciones de reabono y adeudo del mismo (artículo 46.1 y disposición adicional 1.ª de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista<sup>19</sup>, recogido en su título III, capítulo II: ventas a distancia, pago mediante tarjeta)<sup>20</sup>.

Por otra parte, las entidades de crédito —en cuanto emisoras de las tarjetas<sup>21</sup>— están sujetas en su actuación a los protocolos de pago propulsados por las marcas Visa Internacional y Mastercard Europa. Sin embargo, estas reglas, en la medida en que no se hayan incorporado al contenido de los contratos suscritos por las entidades de crédito con sus clientes, no podrán ser oponibles frente a estos,

<sup>19</sup> Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista. <sup>20</sup> Artículo 46.1: «Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad». Disposición adicional 1.ª: «Cuando el proveedor actúe en el marco de su actividad económica y la otra parte sea un consumidor, lo dispuesto en los artículos 38 a 48 y 65.1, párrafo ñ, de la presente Ley será de aplicación a los contratos negociados a distancia referentes a la prestación de servicios, incluidos los arrendamientos de bienes inmuebles [...]». <sup>21</sup> El mercado de tarjetas bancarias en España se caracteriza por la presencia de tres sociedades independientes (Euro 6000, Sistema 4B y ServiRed), participadas por numerosas entidades de crédito. Estas sociedades, por razón de su participación en Visa Internacional y en MasterCard Europa, disfrutaban de los derechos de explotación a escala local de las principales marcas de tarjetas reconocidas internacionalmente, por lo que los miembros nacionales de las mismas están facultados para la emisión de productos de pago bajo las marcas Visa y MasterCard.

más aun cuando supongan una limitación a un derecho reconocido en la Ley (como en el caso analizado).

Por lo tanto, las entidades de crédito están obligadas, una vez que el titular de la tarjeta muestre su disconformidad con el importe de la venta asentado en su cuenta, a llevar a cabo las gestiones pertinentes para que se haga efectiva su devolución.

- 2 La Ley reconoce, igualmente, el derecho del comerciante de buena fe a ser indemnizado por los daños y perjuicios causados si posteriormente se demostrara que quien realizó la compra fue el titular de la tarjeta y que no hubo, por tanto, la utilización ilegítima alegada que había determinado la anulación del abono (artículo 46.2)<sup>22</sup>.

No obstante, sería a los tribunales de justicia (y no a las entidades, como parte implicada) a los que correspondería declarar, en última instancia, si el titular de la tarjeta actuó con culpa o negligencia en sus obligaciones y modular, en consecuencia, la indemnización por los daños y perjuicios a que tiene derecho el comerciante.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	3796/06
Bankinter, SA	2775/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	985/06
Open Bank Santander Consumer, SA	1123/06

En los expedientes relacionados, las razones dadas por las entidades no justificaron la no aplicación del derecho de anulación de los cargos controvertidos ejercidos por sus clientes. Por tanto, una vez estos comunicaron a las entidades (en su condición de intermediarias) que no reconocían haber realizado las operaciones cargadas en sus cuentas, ordenando por tanto su retrocesión, estas debían haber restituido (y no lo hicieron) los importes de las transacciones controvertidas.

Además:

**985/06** Barclays Bank Plc, Sucursal en España, condicionó el retroceso definitivo de los cargos cuestionados al cumplimiento de la normativa Visa, que, sin embargo, únicamente a ella le resulta aplicable, ya que el contrato de tarjeta se rige por su propio reglamento, que también es vinculante para Barclays Bank Plc.

**1123/06** Open Bank Santander Consumer, SA, no atendió las instrucciones de su cliente para retroceder un cargo de su tarjeta realizado en una compra a distancia, a pesar de que el artículo 46.1 de la Ley 7/1996 exige que las entidades efectúen la devolución del cargo en tarjeta no solo cuando la compra sea fraudulenta, sino también cuando el adeudo de su importe sea indebido por otros motivos, sin que, por tanto, puedan imponer restricciones no contempladas en la norma.

---

<sup>22</sup> Artículo 46.2: «Si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución reconocido en el artículo 44 y, por tanto, hubiese exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquel quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de aquella anulación.»

**2775/06** Bankinter, SA, si bien supuestamente actuó conforme a lo señalado por el sistema Visa a sus sistemas asociados y, por ende, a las entidades adscritas a cualquiera de estos, no podía oponer estas reglas frente a terceros que las desconocían, más aun cuando su aplicación limitaba un derecho reconocido por una norma con rango de ley.

#### 4.6.6 Valoración

VALORACIÓN INCORRECTA DE  
ABONOS EN CUENTA DE TARJETA

La normativa sobre la materia no fija plazos para poder considerar firme (o disponible) un apunte. Los únicos plazos establecidos son los de las fechas de valoración para el devengo de intereses que, obviamente, no son aplicables más que a los citados efectos, sin que puedan extrapolarse para ningún otro fin.

En este sentido, la propia CBE n.º 8/1990, establece en su norma 4.ª 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».

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja General de Ahorros de Canarias	2157/06
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	4162/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	1022/06

**4162/05** Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA, reintegró el importe de una compra en el *límite de disponible* de la tarjeta (para el sistema contado), una vez que se produjo su anulación. El Servicio consideró que, dado que esta modalidad de pago obligaba al titular de la tarjeta a abonar el importe de la compra al día siguiente de que esta se realiza, aplicando un criterio de reciprocidad, la cantidad cobrada debería reintegrarse a la cuenta domiciliataria al día siguiente de aquel en el que se produjera la anulación de la compra.

**2157/06** Caja General de Ahorros de Canarias retrasó un día hábil la disponibilidad del ingreso efectuado para la amortización de la deuda de una tarjeta Visa, sin que en ese sentido viniera recogido en el contrato.

VALORACIÓN INCORRECTA  
DE ABONOS EN CAJERO  
AUTOMÁTICO

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	1022/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3584/05

**1022/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja), al considerar que los ingresos realizados por la tarde o en días no laborables debían entenderse realizados el siguiente día hábil, aplicaba a esa fecha la correspondiente valoración. No obstante, debería aplicarle la fecha valor como si se tratara de una entrega en efectivo efectuada al día siguiente antes de las 11 de la mañana.

**3584/05** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, al ajustar en la cuenta del reclamante el importe del ingreso realizado mediante un sobre depositado en un cajero automático, dio a este asiento una fecha valor que no correspondía con la del ingreso original, sino con la del día siguiente a este.

4.6.B LISTADO  
DE INFORMES  
DESFAVORABLES  
AL RECLAMANTE

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
American Express, EFC, SA	4979/05
Banca March, SA	53/06
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	3578/05, 4022/05 y 2731/06
Banco Cetelem, SA	1378/05, 4597/05, 722/06 y 2379/06
Banco de Andalucía, SA	4460/05 y 1936/06
Banco de Crédito Balear, SA	824/06
Banco de Galicia, SA	3540/06
Banco de Sabadell, SA	4198/05, 1611/06 y 3278/06
Banco de Valencia, SA	5093/05
Banco Español de Crédito, SA	3919/05, 4583/05, 4921/05, 5098/05, 1478/06, 2612/06, 2614/06 y 2780/06
Banco Halifax Hispania, SA	1939/06
Banco Pastor, SA	3166/05, 4641/05 y 970/06
Banco Popular Español, SA	3373/05, 3761/05, 4301/05, 4835/05, 5100/05, 329/06, 548/06, 1456/06, 1478/06, 1827/06, 2913/06 y 3018/06
Banco Santander Central Hispano, SA	3572/05, 4019/05, 4596/05, 4651/05, 5025/05, 1236/06, 1659/06, 1751/06, 2923/06, 3574/06 y 3741/06
Banco Popular-e, SA	3745/05 y 4467/05
Bankinter, SA	3984/05, 53/06, 168/06, 1336/06, 1491/06, 1493/06, 1925/06, 2072/06, 2371/06, 2446/06 y 2920/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	3551/05, 4617/05, 5121/05, 1424/06 y 1946/06
Barclays Bank, SA	3372/06
Bilbao Bizkaia Kutxa	4698/05, 5092/05, 440/06 y 2853/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	4826/05, 5166/05, 1820/06 y 2959/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	1363/06
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	153/06
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	261/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	5172/05 y 2782/06
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	4614/05 y 1730/06
Caja de Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	4315/05 y 903/06
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	1695/06
Caja de Ahorros de Asturias	4340/05 y 4913/05
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	1105/06, 3084/06 y 3774/06
Caja de Ahorros de Galicia	2430/06
Caja de Ahorros de La Rioja	780/06
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	2940/05 y 1202/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	3781/05, 149/06, 448/06, 1784/06 y 3385/06
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	846/06 y 1364/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	3183/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	3183/05, 3825/05, 4789/05, 4815/05, 5079/05, 484/06, 548/06, 683/06, 699/06, 1076/06, 1694/06, 2003/06, 2142/06, 2287/06, 2288/06, 2407/06, 2514/06, 2909/06, 2983/06 y 3275/06
Caja de Ahorros y M P de Segovia	614/06
Caja de Ahorros y M P de Navarra	4302/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3381/05, 3609/05, 3673/05, 4216/05, 4649/05, 366/06, 1106/06, 1235/06, 1544/06, 2241/06, 2318/06 y 3090/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	4301/05 y 1729/06
Caja General de Ahorros de Canarias	4074/05, 4537/05 y 962/06
Caja General de Ahorros de Granada	569/06
Caja Insular de Ahorros de Canarias	4747/05

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja Rural Aragonesa y de los Pirineos, SCC	1932/06
Caja Rural de Albacete, SCC	3427/06
Caja Rural de Ciudad Real, SCC	3198/05
Caja Rural de Toledo, SCC	1248/06 y 2776/06
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	327/06 y 3683/06
Caja Rural Intermediterránea, SCC	166/06 y 3200/06
Citibank España, SA	2705/05, 3390/05, 3938/05, 4124/05, 4217/05, 4562/05, 4693/05, 4938/05, 186/06, 393/06, 408/06, 1009/06, 1146/06, 1252/06, 1709/06, 2094/06, 2364/06, 2720/06, 3212/06, 3289/06 y 3549/06
Crèdit Valencià, Caja Rural, CCV	4333/05
Deutsche Bank, SAE	2899/05, 711/06 y 1197/06
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	3003/06 y 3013/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4225/05 y 4713/05
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	4658/05 y 2862/06
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	4756/05, 155/06 y 2236/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	2604/05, 2668/05, 4870/05, 4888/05, 68/06, 304/06 y 2508/06
Open Bank Santander Consumer, SA	3572/05 y 3761/05
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	594/06
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	4757/05, 5010/05, 86/06, 380/06, 671/06, 815/06, 937/06, 1605/06, 1667/06, 1964/062057/06, 2380/06 y 2774/06
Uno-e Bank, SA	302/06, 360/06 y 2235/06

#### 4.6.C LISTADO DE ALLANAMIENTOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Accordfin España, EFC, SA	2714/05 y 3318/05
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	4109/05, 4246/05, 4433/05, 4855/05, 5207/05, 141/06, 259/06, 272/06, 555/06, 646/06, 693/06, 878/06, 1409/06, 1750/06, 2106/06, 2549/06, 2710/06, 3175/06, 3180/06, 3196/06, 3295/06, 3342/06, 3360/06 y 3455/06
Banco Caixa Geral, SA	2276/06
Banco Cetelem, SA	4067/05, 914/06, 1573/06 y 1708/06
Banco de Castilla, SA	2726/06
Banco de Galicia, SA	763/06
Banco Español de Crédito, SA	1908/05, 3547/05, 3725/05, 3856/05, 5208/05, 305/06, 473/06, 762/06, 817/06, 883/06, 1018/06, 1151/06, 1216/06, 1362/06, 1418/06, 1483/06, 1538/06, 2028/06, 2103/06, 2147/06, 2717/06 y 3322/06
Banco Pastor, SA	1586/06
Banco Popular Español, SA	3614/05, 4859/05, 5080/05 y 1766/06
Banco Popular-e, SA	748/06
Banco Santander Central Hispano, SA	3358/05, 3571/05, 3646/05, 3716/05, 3731/05, 3968/05, 4178/05, 4239/05, 4355/05, 4413/05, 4430/05, 4580/05, 4609/05, 4615/05, 4805/05, 4922/05, 4941/05, 4972/05, 4981/05, 5018/05, 5117/05, 5203/05, 5205/05, 5224/05, 70/06, 84/06, 104/06, 105/06, 118/06, 211/06, 218/06, 426/06, 451/06, 532/06, 536/06, 544/06, 556/06, 680/06, 742/06, 836/06, 909/06, 960/06, 1078/06, 1081/06, 1167/06, 1379/06, 1437/06, 1583/06, 1630/06, 1761/06, 1841/06, 1868/06, 1899/06, 2011/06, 2049/06, 2101/06, 2151/06, 2258/06, 2383/06, 2415/06, 2740/06, 3257/06, 3404/06 y 3702/06
Bankinter, SA	3314/05, 3906/05 y 3656/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	2440/05, 2599/05, 2645/05, 2713/05, 2748/05, 2793/05, 2815/05, 2875/05, 2920/05, 2927/05, 3263/05, 3613/05, 3694/05, 3774/05, 4084/05, 4796/05, 4916/05, 4995/05, 5193/05, 98/06, 203/06, 663/06, 760/06, 1654/06, 1938/06, 2605/06, 2789/06 y 2792/06
Barclays Bank, SA	3664/05
Bilbao Bizkaia Kutxa	4782/05, 4859/05, 1766/06 y 2331/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	1219/06, 2016/06 y 2069/06
Caixa d'Estalvis de Catalunya	2465/06
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	2880/06
Caja de Ahorros de Galicia	5086/05
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	5004/05
Caja de Ahorros del Mediterráneo	2684/05
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4054/05, 4939/05, 872/06, 2530/06, 3000/06 y 3265/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2320/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	4187/05 y 2963/06
Caja General de Ahorros de Canarias	5072/05 y 5231/05
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	2023/06
Caja Rural de Granada, SCC	3918/06
Caja Rural del Sur, SCC	926/06
Caja Rural Intermediterránea, SCC	3864/05
Citibank España, SA	76/06, 535/06, 1837/06, 2305/06, 2399/06, 2528/06, 2613/06, 3191/06 y 3652/06
Deutsche Bank, SAE	2702/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	1947/06 y 2880/06
Matlock Bank Ltd.	4210/05
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	5057/05, 973/06, 1000/06, 1127/06, 2319/06, 2332/06, 2437/06 y 3022/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	1534/06
Open Bank Santander Consumer, SA	4411/05, 4710/05, 4824/05, 133/06, 1279/06, 1327/06, 1410/06, 1990/06, 2020/06, 2290/06 y 2698/06
Santander Consumer Finance, SA	4559/05, 4749/05 y 5145/05
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	4688/05, 56/06, 2828/06, 325/06, 402/06 y 506/06
Uno-e Bank, SA	1315/06 y 2410/06

## 4.7 Grupo VI Cuestiones varias

### 4.7.A INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE 4.7.1 Herencias

#### TRAMITACIÓN DE TESTAMENTARIAS

En caso de fallecimiento del titular de una cuenta, las entidades deben asegurarse de que quienes acuden a ellas solicitando, en su condición de herederos, información o la puesta a disposición de los fondos del difunto ostentan tal condición. Para ello, y a efectos de determinar a quiénes debe facilitarse información sobre las posiciones que mantenía el causante y atribuirse los fondos, recabarán de estos una serie de documentos que acrediten su condición de herederos. En este sentido, lo habitual es solicitar certificado del Registro de Actos de Última Voluntad, copia del *testamento* o de la *declaración de herederos abintestato* y, finalmente, de la *aceptación y partición y adjudicación de la herencia*.

No obstante lo dicho, en determinadas ocasiones las entidades podrán, *antes de la adjudicación de la herencia*, admitir disposiciones singulares si estas vienen autorizadas expresamente por todos los herederos, o si se trata de gastos referidos al entierro o funeral habilitados por ley.

Retomando la regla general, debemos insistir en que las entidades deben extremar su diligencia en el cumplimiento de estas formalidades, para proteger tanto los intereses de los herederos que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario como el suyo propio, evitando (en el caso de que los herederos no acreditaran el pago o la exención del impuesto) tener que hacer frente, en su calidad de responsables subsidiarios, al pago del impuesto de sucesiones y donaciones (artículo 8 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del impuesto sobre sucesiones y donaciones).

Aunque no existe plazo predeterminado para la tramitación de las testamentarias de sus clientes, las entidades deben actuar igualmente con la máxima diligencia, justificando en todo caso que no se sufren demoras unilaterales e innecesarias en la entrega de los bienes o en su cambio de titularidad.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Open Bank Santander Consumer, SA	938/06 y 2537/06
Banco Santander Central Hispano, SA	959/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	3319/06

En los expedientes relacionados, las entidades, por diversos motivos, no actuaron diligentemente en la tramitación de las testamentarias de sus clientes. Así:

**938/06** Open Bank Santander Consumer, SA, tardó más de siete meses en adjudicar a la reclamante los bienes depositados por su causante, a pesar de disponer de toda la documentación necesaria y de no acreditar motivo alguno que justificase tal demora.

**959/06** Banco Santander Central Hispano, SA, recibió de los herederos la documentación acreditativa de su condición y la liquidación del impuesto de sucesiones en el mes de marzo de 2005. Sin embargo, hasta enero de 2006 no informó a aquellos de que era necesario un cambio de titularidad de los contratos mediante la firma de todos ellos. Se entiende que esta formalidad podría haber quedado resuelta mucho antes si la entidad hubiera informado convenientemente a los herederos desde un principio de su necesidad, lo que denotó una clara falta de diligencia del banco en este asunto.

**2537/06** Open Bank Santander Consumer, SA, empleó casi seis meses en tramitar la testamentaría, plazo absolutamente desproporcionado teniendo en cuenta que el reclamante presentó desde el principio toda la documentación necesaria y que el banco no alegó circunstancias especiales que permitieran justificar la demora sufrida, salvo los relativos a la descoordinación existente entre departamentos (que calificó de errores), pero que en cualquier caso tan solo eran imputables a ella y que debieron ser subsanados con carácter inmediato.

#### INFORMACIÓN A HEREDEROS

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 661 del Código Civil, «los herederos suceden al difunto por el solo hecho de su muerte en todos sus derechos y obligaciones», de lo que se desprende que la muerte del titular de una cuenta otorga a sus herederos todos los derechos y obligaciones que le hubieran correspondido a su causante.

Una vez admitido que los herederos pasan a tener los mismos derechos y obligaciones, tanto sobre las cuentas como en relación con las deudas de su causante, parece obligado concluir que podrán ejercer sus derechos en las mismas condiciones que aquel, por lo que estarán legitimados a obtener la misma información que la entidad hubiera facilitado al titular en vida.

No obstante, el reconocimiento del derecho de los herederos a obtener información no puede dar lugar a admitir peticiones desproporcionadas, en las que lo que pretendan estos sea efectuar una auditoría de la relación que existía entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un período amplio de tiempo, exigiendo que esta vuelva a rendir cuentas de las operaciones realizadas. Sería precisamente lo desproporcionado de la petición y el hecho de que se presume que la entidad ya cumplió con su obligación de suministrar información periódica, lo que nos lleva a considerar que, en estos casos, debería existir un previo pronunciamiento judicial que resuelva, a la vista de las circunstancias concurrentes, sobre la procedencia de una solicitud de esa naturaleza.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Español de Crédito, SA	174/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	716/06
Banco Santander Central Hispano, SA	3008/06
Caja Rural del Duero, SCCL	3852/05

En los expedientes relacionados, las entidades, por diversos motivos, no actuaron correctamente en la entrega de la información relativa a las cuentas de titulares fallecidos.

Así:

**174/06** Banco Español de Crédito proporcionó la información solicitada por los herederos, pero empleando un plazo de tiempo excesivo, ya que tardó dos meses en ponerla a su disposición, sin acreditar que concudiesen circunstancias que justificasen tal actuación.

**716/06** Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera demoró seis meses la entrega de la información solicitada por el reclamante, sobre las posiciones financieras de su madre fallecida, sin que quedase justificado el empleo de tal plazo de tiempo.

**3008/06** Banco Santander Central Hispano, SA, no facilitó a la reclamante, en su condición de heredera, información sobre los movimientos habidos en la cuenta de la que era cotitular el causante (referidos al año anterior al óbito), sin justificar las razones de su negativa.

**3852/05** Caja Rural del Duero, SCCL, no facilitó al reclamante, en su condición de heredero, la información por este requerida sobre determinadas cuestiones, negándose a facilitarle, entre otras, la justificación de determinadas operaciones realizadas con posterioridad al fallecimiento de su padre, del que era heredero universal.

#### DISPOSICIÓN DE FONDOS

En el caso de una cuenta *solidaria* o *indistinta*, cualquiera de los titulares puede disponer de la misma como si fuese el único titular. Si uno de los titulares falleciera, este Servicio consideraría que (de conformidad con numerosa jurisprudencia al respecto) la entidad (si no alegara y acreditara justa causa —p. ej., defensa de los intereses de sus clientes...—) estaría obligada a atender las órdenes de disposición firmadas por el otro titular indistinto sobreviviente, sin que pudiera exigir para ello el consentimiento de los herederos del titular fallecido, pues esa solidaridad activa, basada en la recíproca confianza de quienes constituyeron la cuenta, no desaparece con la muerte de uno de los titulares.

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 de 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.

En consecuencia, 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.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Valencia, SA	3466/05
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	4261/05
Bankinter, SA	4893/05
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	5118/05
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	905/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	4758/05 y 1728/06
Banco Santander Central Hispano, SA	3605/06

En los expedientes relacionados, las entidades no actuaron diligentemente en la puesta a disposición de los fondos de titulares fallecidos. Así:

**3466/05** Banco de Valencia, SA, bloqueó la totalidad del saldo de la cuenta de titularidad indistinta. En estos casos, únicamente cabría admitir, sin necesidad de mayores acreditaciones, que las entidades retengan la suma necesaria para evitar el supuesto de responsabilidad subsidiaria establecido a su cargo por la normativa fiscal en relación con las cuotas tributarias devengadas por el impuesto sobre sucesiones correspondientes a depósitos abiertos en entidades.

**4261/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de las Baleares no atendió la orden reiterada de disposición de fondos efectuada por la reclamante, su cliente, en calidad de cotitular indistinto.

**4893/05** Bankinter, SA, procedió al bloqueo unilateral de las cuentas en las que la reclamante ostentaba la condición de titular solidaria junto a su esposo, fallecido con anterioridad, y no atendió sus órdenes de disposición.

**905/06** Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) impidió la disposición de los fondos de las cuentas de las que el reclamante era cotitular indistinto, reuniendo además la condición de heredero universal del cotitular fallecido.

**4758/05** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid no permitió al reclamante disponer del saldo existente en una de las cuentas de titularidad indistinta, al haberla bloqueado unilateralmente por el fallecimiento del otro cotitular. Tal como se ha indicado anteriormente, el Servicio de Reclamaciones mantiene que la solidaridad activa no desaparece con la muerte de un cotitular, de manera que el sobreviviente puede disponer de los depósitos, por sí solo, con independencia de las responsabilidades que los herederos puedan exigir al titular que haya dispuesto de los fondos. Esta es la postura mantenida reiteradamente por el Tribunal Supremo, que también rechaza la presunción de copropiedad de los fondos.

**1728/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid efectuó un cargo en cuenta, tras el fallecimiento del titular, sin estar legitimada para ello, al no contar con la autorización de todos los herederos, ni responder a una operación ordenada con anterioridad por la titular.

**3605/06** Banco Santander Central Hispano, SA, permitió la disposición de los fondos depositados en una cuenta (dos de cuyos titulares habían fallecido), en concepto de reparto de herencia, a pesar de que no contaba con la documentación acreditativa de la partición y adjudicación de la herencia. Es absolutamente imprescindible que las entidades, antes de permitir cualquier disposición de bienes que formen parte de un caudal hereditario, cuenten con la acreditación, por un lado, de quiénes son los herederos y, por otro, del reparto de bienes que entre ellos se deba efectuar.

**5118/05** Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) quebrantó las buenas prácticas y usos financieros al no atender la solicitud de reintegro formulada por la reclamante (cotitular indistinta de la cuenta), una vez acreditado el fallecimiento del usufructuario de la misma (extremos no cuestionados por la entidad reclamada).

#### **4.7.2 Inclusión en registros de impagados**

Estos registros son ficheros de incumplimientos de obligaciones dinerarias de titularidad privada, que ponen a disposición de determinadas entidades información relativa a incumplimientos de pago, a través de sistemas informáticos centralizados.

Los más conocidos son el RAI (Registro de Aceptaciones Impagadas), ASNEF-EQUIFAX (gestionado por la Asociación Nacional de Entidades de Financiación) y Badexcug.

En el fichero del RAI solo se tratan datos relativos a personas jurídicas. En concreto, se recoge la información relativa a aquellos impagados, de cuantía igual o superior a 300 euros, que se produzcan por documentos en los que conste la firma del deudor-persona jurídica reconociendo la deuda, sean de uso en masa en el sistema bancario y tengan fuerza ejecutiva. Asimismo, se recogen los recibos que suplan a las letras de cambio en los que conste la aceptación del deudor con su firma y que cumplan los restantes requisitos antes señalados, salvo el de la fuerza ejecutiva. El plazo de prescripción de la información contenida en el RAI es de treinta meses.

Aun cuando las entidades tienen definidas unas obligaciones, en la normativa de protección de datos de carácter personal (Instrucción 1/1995, de 1 de marzo, de la Agencia Española de Protección de Datos, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito), en los supuestos en que aporten a estos ficheros comunes datos de personas físicas, en opinión del Servicio las buenas prácticas bancarias exigen que, en todos los casos, la entidad, con carácter previo a la notificación al fichero común, informe a su cliente de que va a realizar tal actuación de notificación para la inclusión en un registro de morosos (con la trascendencia que ello supone) y de cuáles son los requisitos necesarios para llevar a cabo la cancelación de dichos datos.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	3718/05
Banco Español de Crédito, SA	3718/05
Citifin, SA, EFC	3795/05

**3718/05** Se reclamaba una deuda antigua (comunicada a determinados registros de impagados) procedente de una cuenta, abierta en un principio en una oficina de Banco Español de Crédito, SA, absorbida posteriormente por Banco Santander Central Hispano, SA. Ninguna de las entidades actuó con la diligencia que cabía esperar de una entidad de crédito, pues no atendieron las reclamaciones de su cliente y esperaron un período muy dilatado de tiempo (y a que se planteara una reclamación en este Servicio) para proceder a reconocer la inexistencia de la deuda o, lo que es lo mismo, la imposibilidad de justificar su origen y solicitar la baja de los registros de morosos.

**3795/05** Citifin, SA, EFC, incluyó a su cliente en un registro de morosos sin advertirle previamente de las razones de su actuación y, por consiguiente, de los medios para evitarla.

### 4.7.3 Divisas y billetes extranjeros

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja Rural Intermediterránea, SCC	1632/06
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	855/06
Caja General de Ahorros de Canarias	1310/06

**1632/06** Caja Rural Intermediterránea, SCC, no justificó que las divisas entregadas por el reclamante eran las mismas que posteriormente se identificaron como falsas, ni aclaró qué destino final se les dio a los billetes de dólar, especificando si se le reintegraron al reclamante o si, por el contrario, cumplieron con la obligación legal de retirar de la circulación todos esos billetes y monedas, entregándolos, sin demora, a las autoridades nacionales competentes.

**855/06** Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) no actuó diligentemente al demorar casi ocho meses y esperar a que se planteara una reclamación ante este Servicio para reconocer la existencia de un error en el tipo de cambio aplicado a una compraventa de divisas y proceder a reintegrar los importes reclamados.

**1310/06** Caja General de Ahorros de Canarias no hizo constar expresamente, en el condicionado del contrato de cuenta en divisas suscrito, la comisión aplicable en el caso de ingreso/reintegro de billetes extranjeros, ni justificó en el expediente, a pesar de que la entidad fue especialmente requerida para ello, que la comisión por cancelación de un depósito en dólares no excedía de los intereses brutos devengados desde el inicio de la operación o la última renovación.

#### 4.7.4 Deuda anotada

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Bankinter, SA	3568/05

**3568/05** Bankinter, SA, aplicó en la amortización de deuda pública una comisión de amortización que no figura en el contrato de activos financieros suscrito entre la entidad reclamada y el cliente.

#### 4.7.5 Otras cuestiones

##### AVALES Y GARANTÍAS

##### a. Comisiones (véanse criterios generales)

En los avales de duración determinada es posible que el plazo de duración haya sido establecido 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. Ello implica que, en estos casos, el aval no ha quedado extinguido y, por tanto, la entidad de crédito puede exigir las contraprestaciones acordadas, ya que lo que fundamenta la percepción de una comisión es que responde a un servicio efectivamente prestado. Así pues, para el caso de que 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 le acredite la inexistencia de tal riesgo por:

- La devolución del documento original.
- La prestación de una garantía equivalente.
- La renuncia expresa del beneficiario del aval.
- 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 la estricta perspectiva bancaria, lo que debe exigirse a las entidades de crédito es una redacción clara de las cláusulas que regulen el devengo de la comisión por riesgo de los avales, en las que se debería especificar con total claridad las circunstancias que determinan cuándo se deja de percibir esta retribución.

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	685/06

**685/06** Caja de Ahorros de Salamanca y Soria adeudó unas comisiones por riesgo una vez extinguido el aval, a pesar de que en ese momento ya debía haber procedido a la cancelación de los avales, y no fue hasta un mes después, mediada la reclamación de su cliente, cuando retrocedió parcialmente el adeudo practicado. Además, la entidad efectuó un prorrateo en las comisiones adeudadas, que tampoco se adecuó a la normativa, ya que, con independencia de las cláusulas incluidas en los contratos de aval, lo cierto es que su aplicación supuso, de hecho, aplicar condiciones más gravosas que las publicadas en sus propias tarifas de comisiones, cobrando, además, por un período de tiempo en el que el aval estaba extinguido y en el que, por tanto, ningún servicio efectivo se prestaba al cliente.

##### b. Información

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2711/06

## CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

**2711/06** Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona formalizó con su cliente un contrato de aval, cuyo contenido era absolutamente confuso en cuanto a las condiciones para su extinción (según reconocía la propia entidad). Este Servicio de Reclamaciones estimó, por tanto, que la entidad reclamada no actuó conforme a los principios de información y transparencia a que está obligado para con sus clientes, al no redactar el contrato de aval con la claridad y transparencia que le eran exigibles.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco de Sabadell, SA	1923/05
Deutsche Bank, SA Española	1923/05
Banco Santander Central Hispano, SA	4780/05 y 1892/06
Banco de Galicia, SA	2249/06

En los expedientes relacionados, las entidades, por diversos motivos, no actuaron correctamente en las gestiones derivadas de la ejecución de créditos documentarios. Así:

**1923/05** Banco de Sabadell, SA, y Deutsche Bank, SAE, se apartaron de las buenas prácticas financieras al no comunicar diligentemente a la sociedad reclamante (beneficiaria de un crédito documentario) las modificaciones introducidas en las condiciones del mismo. Además, vistas la documentación aportada y sus alegaciones, no se justificó en modo alguno el período de tiempo empleado por ambas en la comunicación de las modificaciones, máxime teniendo en cuenta que el contenido de las Reglas y Usos Uniformes Relativos a los Créditos Documentarios (en particular, su artículo 11) establecen que las entidades deben efectuar el cumplimiento de las funciones asumidas con la *máxima diligencia*, actuando sin demora alguna ni dilaciones innecesarias.

**4780/05** La sociedad reclamante suscribió con Banco Santander Central Hispano, SA, una póliza de *contragarantía* cuya causa era la cobertura de los riesgos derivados de un crédito documentario. En el desarrollo de esta relación, se efectuaron comunicaciones sobre la reducción del importe de las garantías cruzadas, entre el banco reclamado y Bank of Iran Tehran (que resultaron acreditadas, menos la referente a la última reducción).

Desde la óptica de las buenas prácticas y usos bancarios (y ante las discrepancias surgidas en la ejecución de las garantías), este Servicio entendió que el banco reclamado no había llevado a cabo (hasta el final) una gestión eficaz de los intereses de la sociedad reclamante, acreditando que, ante las discrepancias surgidas, hubiera contactado con aquella para recabar las instrucciones oportunas (como hubiera sido necesario para ajustarse al principio de diligencia que debe presidir las relaciones de las entidades con su clientela).

**1982/06** En este supuesto, en la ejecución de un crédito documentario abierto por la entidad reclamada a favor de la sociedad reclamante, este Servicio de Reclamaciones estimó que Banco de Galicia, SA, había quebrantado las buenas prácticas financieras al no actuar con la debida diligencia en defensa de los intereses de su cliente, al no contrastar convenientemente la calidad y suficiencia de la documentación que había sido aportada, acreditativa del envío de la mercancía en la forma convenida.

**2249/06** Banco de Galicia, SA, se apartó de las buenas prácticas financieras al no actuar diligentemente en la tramitación de una remesa documentaria para el pago de

unas mercancías, ya que no se percató del error cometido al cumplimentar el destinatario de la documentación, enviada al receptor de la mercancía y no al banco correspondiente.

## IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

### a. Falta de diligencia

Cuando las entidades de crédito actúan como colaboradoras en la recaudación de tributos, se estima que deben extremar la diligencia en su proceder, pues han de tener presentes las importantes repercusiones que para sus clientes conlleva el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en el que intervienen de forma activa.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Caja Rural de Jaén	1648/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	1745/06

Además:

**1648/06** Caja Rural de Jaén no empleó la diligencia profesional que le era exigible al tramitar erróneamente dos declaraciones tributarias que le fueron entregadas por el reclamante, ya que no se materializó la domiciliación de los pagos fraccionados (tal como se solicitaba), que, por tanto, no fueron ingresados en plazo en el Tesoro Público.

**1745/06** Montes de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) incurrió en una falta de diligencia en su actuación, ya que reincidió hasta tres veces en un error al validar el pago del impuesto de sociedades presentado por su cliente, procediendo dos veces a efectuar el pago por un importe inferior al debido y en otra ocasión cargando su importe en cuenta, cuando lo solicitado era una devolución de la liquidación del impuesto.

### b. Información

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Banco Santander Central Hispano, SA	2734/06

**2734/06** Banco de Santander Central Hispano, SA, facilitó a su cliente una información fiscal incorrecta por incompleta, ya que omitía en su cómputo los recibos del préstamo correspondientes a varios meses, lo que le supuso a aquel un perjuicio económico en orden a su desgravación fiscal, sin que constase que el banco hubiera intentado subsanar convenientemente la incidencia.

### c. Actuación unilateral

ENTIDAD	N.º EXPEDIENTE
Santander de Leasing, SA, EFC	2066/06

**2066/06** Santander de Leasing, SA, EFC, financió la adquisición de un inmueble mediante un arrendamiento financiero y se encargó de las gestiones tributarias y registrales, procediendo a pagar (a cargo de su cliente) un impuesto que no le correspondía legalmente y a cuya asunción el mismo no se había comprometido contractualmente.

## FALTA DE COLABORACIÓN

Se trata de expedientes en los que las entidades han desatendido los requerimientos realizados por el Servicio de Reclamaciones. Una vez dado traslado a las entidades reclamadas del escrito y de la documentación aportados por la parte reclamante, a efectos de que efectuaran

las alegaciones que consideraran oportuno, las entidades no procedieron a su cumplimiento dentro del plazo conferido, conculcando sus obligaciones, al no atender los requerimientos efectuados desde el Servicio.

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banca Pueyo, SA	999/06
Banco Español de Crédito, SA	1392/06, 1442/06 y 1647/06
Banco Santander Central Hispano, SA	3592/05, 526/06 y 1889/06
Barclays Bank Plc, Sucursal en España	4245/05
Caixa popular-Caixa Rural, SCC	4510/05
Caja de Ahorros y M P de Guipúzcoa y San Sebastián	1048/06
Caja de Ahorros Pr San Fernando de Sevilla y Jerez	1696/06
Caja de Ahorros y M P de Baleares	2365/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	1426/06
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	1537/05 y 3717/05
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	2099/06
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3584/05, 3829/05, 1417/06, 1438/06 y 1298/06
Caja General de Ahorros de Canarias	1323/06
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	1359/06 y 2145/06
MBNA Europe Bank Limited, SE	2148/06

#### TASACIONES

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Sociedad de Tasación, SA	3014/05
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	749/06
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	563/06
Valtecnic, SA	3909/05

**3014/05** Sociedad de Tasación, SA, no acreditó cuáles fueron las gestiones realizadas que justificaran el cobro de un importe adicional a una tasación facturada previamente. Así, 20 días después de emitir un informe de tasación, y ante la petición de otra entidad de crédito, facturó una revisión de la tasación efectuada. Tras la reclamación del cliente, reconoció su error y señaló que el cobro se correspondía con los gastos de gestión y emisión de un nuevo informe por cambio de la entidad solicitante. Finalmente, en alegaciones realizadas al Servicio de Reclamaciones, señaló que realmente lo que había efectuado era una revisión del expediente, ya que, por el transcurso del tiempo, se tenía que revisar el valor. No obstante, el valor dado resultó, lógicamente, idéntico al de la primera tasación.

**3909/05** Valtecnic, SA, demoró la revisión de un informe de tasación 29 días (resultaba necesario, pues se apreciaba la existencia de diferencias en la superficie construida, en la antigüedad y en el valor del comparable), cuando el informe inicial se había terminado a los 10 días de la fecha del encargo, con lo que no atendió en absoluto los intereses legítimos de su cliente, que precisaba la tasación para no perder la señal entregada en la reserva del inmueble valorado.

**563/06** Unión de Créditos Inmobiliarios, SA EFC, no entregó a su cliente el informe de tasación utilizado en la concesión de un préstamo hipotecario, sin necesidad de que el interesado lo hubiera solicitado. La entidad debería haber facilitado a este, desde un principio, copia del informe de tasación.

**749/06** El reclamante manifestó que Tecnitasa le había entregado una copia del informe de tasación, en lugar del documento original, no siendo admitida, por tanto, por otras entidades de crédito. La entidad no mostró suficiente interés en solucionar los problemas expuestos por su cliente, motivados por un cambio en la apariencia y formato usual de los informes de tasación emitidos por esta, y tampoco actuó correctamente al no facilitar a su cliente un presupuesto del coste que comportaba actualizar su tasación.

## SEGUROS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Pastor, SA	4174/05
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	958/06
Caja General de Ahorros de Granada	2872/06
Euro Crédito, EFC, SA	5034/05

**4174/05** Banco Pastor, SA, no acreditó que la compañía de seguros con la que la reclamante contrató el seguro al que venía obligada por escritura hubiera sido elegido libremente o que se hubiera condicionado la elección a la obtención de una mejora en las condiciones financieras aplicables a su préstamo. La elección de la compañía de seguros es un derecho que tiene el cliente, que debe cumplir con las obligaciones asumidas en la escritura de préstamo.

**958/06** Caja de Ahorros de Santander y Cantabria no adoptó las medidas precisas que hubieran sido necesarias para cancelar un seguro ligado a un préstamo hipotecario, una vez que su cliente solicitó la cancelación anticipada del mismo por la venta del inmueble hipotecado.

**2872/06** Caja General de Ahorros de Granada no acreditó que informara convenientemente a su cliente en relación con el seguro vinculado a un préstamo hipotecario, a pesar de que su suscripción fue un requisito exigido para la admisión de la subrogación del reclamante en la parte correspondiente del préstamo hipotecario a promotor al que daba cobertura.

**5034/05** Euro Crédito, EFC, SA, incrementó los recibos mensuales de un préstamo con un importe en concepto de seguro sobre el que no proporcionó a su cliente ni al Servicio de Reclamaciones información alguna, y por tanto se entendió que existió una clara falta diligencia en atender los legítimos requerimientos de información de sus clientes y un nulo interés en justificar la corrección de los cargos por prima de seguros.

## 4.7.B LISTADO DE INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	3828/05, 4911/05, 324/06, 472/06, 487/05, 869/06, 2007/06, 2077/06, 2133/06, 2346/06, 3225/06 y 3388/06
Banco Caixa Geral, SA	1839/06
Banco de Sabadell, SA	3859/05, 4518/05, 1280/06 y 1407/06
Banco Español de Crédito, SA	2885/05, 364/05, 4364/05, 4486/05, 4844/05, 746/06, 1956/06, 1972/06 y 3293/06
Banco Popular Español, SA	4503/05, 1540/06, 1902/06 y 2201/06
Banco Santander Central Hispano, SA	2870/05, 332/05, 3516/05, 3651/05, 3827/05, 4177/05, 4538/05, 4706/05, 4750/05, 4897/05, 4986/05, 5051/05, 39/06, 344/06, 877/06, 1059/06, 1177/06, 1201/06, 1880/06, 1985/06, 2031/06, 2095/06, 2472/06, 2770/06, 3446/06, 3574/06 y 3621/06
Bankinter, SA	4128/05, 5190/05, 1780/06 y 2669/06
Barclays Bank, SA	3472/05 y 478/06
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3754/05, 4415/05, 2196/06 y 2590/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	4244/05, 4923/05, 3565/06 y 4791/06
Caixa de Crèdit dels Enginyers, SCC	4304/05
Caixa d'Estalvis de Catalunya	1360/06
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	4762/05, 645/06 y 988/06
Caja de Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	2978/06
Caja de Ahorros de Asturias	3647/05, 4948/05 y 5243
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	4854/05 y 2790/06
Caja de Ahorros de La Rioja	2359/06
Caja de Ahorros de Murcia	4308/05
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	5178/05 y 3052/06
Caja de Ahorros del Mediterráneo	3770/05, 4149/05, 4311/05, 254/06, 943/06 y 3786/06
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	401/06
Caja de Ahorros y M P de Madrid	
	3336/05, 4910/05, 4968/05, 273/06, 333/06, 1019/06, 1020/06, 1196/06, 2137/06 y 3103/06
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	1212/06
Caja de Ahorros y M P de las Baleares	3915/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	3529/05, 3706/05, 4037/05, 4296/05, 4351/05, 4858/05, 5041/05, 5215/05, 1070/06, 1736/06, 2015/06 y 2895/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	4549/05 y 705/06
Caja Insular de Ahorros de Canarias	4515/05 y 4747/05
Caja Laboral Popular, Coop. de Crédito	2715/06
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	2193/06
Caja Rural del Sur, SCC	3125/06
Caja Rural Intermediterránea, SCC	3679/05, 4638/05, 944/06 y 1110/06
Changepoint, SA	2488/06 y 2681/06
Citibank España, SA	3970/05 y 4585/05
Citifin, EFC, SA	3370/05
Deutsche Bank, SAE	2083/06
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	3671/05, 4658/05 y 3138/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	3675/05, 4118/05, 4189/05, 4190/05, 4191/05, 4578/05, 4933/05, 54/06, 68/06, 244/06, 718/06, 808/06, 2988/06, 3429/06 y 4241/06
Santander Consumer, EFC, SA	3294/06
Servicios Vascos de Tasaciones, SA	5134/05
Tasaciones Madrid, SA	488/06
Volkswagen Finance, EFC, SA	442/06

#### 4.7.C LISTADO DE ALLANAMIENTOS

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banca March, SA	1635/05
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	2818/05, 4314/05, 4926/05, 97/06, 845/06, 2864/06, 3292/06, 3709/06 y 3769/06
Banco de Andalucía, SA	618/06 y 2512/06
Banco de Valencia, SA	2733/06
Banco Español de Crédito, SA	3645/05, 4102/05, 5040/05, 726/06 y 2398/06
Banco Santander Central Hispano, SA	2672/05, 3449/05, 3716/05, 4167/05, 4604/05, 4634/05, 4715/05, 4877/05, 4912/05, 5094/05, 423/06, 446/06, 1047/06, 1223/06, 1240/06, 1416/06, 2018/06, 2183/06, 2199/06, 2238/06 y 2504/06

ENTIDADES	N.º EXPEDIENTE
Banco Urquijo, SA	2742/06
Bankinter, SA	5015/05
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	4401/05
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	1030/06
Caja de Ahorros de Galicia	4960/05
Caja de Ahorros de Murcia	4407/05
Caja de Ahorros del Mediterráneo	3823/05
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	4/06 y 2330/06
Caja España de Inversiones, C A y M P	2314/06
Citibank España, SA	4209/05, 2378/06 y 3191/06
Deutsche Bank, SAE	5202/05 y 2702/06
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja)	4256/05
Open Bank Santander Consumer, SA	4283/05
Santander Consumer Finance, SA	4445/05, 4559/05 y 410/06

## 5 CONSULTAS RELEVANTES



## ÍNDICE

5.1 OBLIGACIÓN DE  
CONTRATAR UN SEGURO DE  
VIDA PARA LA FORMALIZACIÓN  
DE UN PRÉSTAMO  
HIPOTECARIO **239**

5.2 SUBROGACIÓN Y  
MODIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS  
HIPOTECARIOS **239**

5.3 SUBROGACIÓN EN  
PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS  
OTORGADOS  
A CONSTRUCTORES  
O PROMOTORES  
INMOBILIARIOS **239**

5.4 CANCELACIÓN NOTARIAL  
DE HIPOTECA **240**

5.5 INFORMACIÓN SOBRE  
CUENTAS BANCARIAS **241**

5.6 INFORMACIÓN SOBRE  
PRODUCTOS O SERVICIOS  
BANCARIOS **241**

5.7 EL CHEQUE **242**

5.8 IDENTIFICACIÓN  
EN EL USO DE LAS TARJETAS  
DE CRÉDITO **243**

5.9 CONDICIÓN DE CLIENTE  
BANCARIO DE LOS FIADORES O  
AVALISTAS DE UNA OPERACIÓN  
BANCARIA **243**

5.10 NORMATIVA SOBRE  
SEGURIDAD DE LAS PÁGINAS  
WEB **244**

5.11 DERECHOS ESPECIALES  
DE GIRO **244**



## 5 Consultas relevantes

De acuerdo con lo establecido en artículo 16.4 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, las consultas que se presenten ante el Servicio de Reclamaciones deberán consistir en dudas sobre hechos genéricos sobre productos o servicios bancarios.

Por lo tanto, no pueden resolverse las consultas que se refieran a operaciones concretas con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna queja o reclamación si se considera oportuno, de acuerdo con la normativa reguladora del Servicio de Reclamaciones.

A continuación se exponen algunos de los casos más frecuentes o curiosos que ha contestado el Servicio de Reclamaciones en el año 2006.

### **5.1 Obligación de contratar un seguro de vida para la formalización de un préstamo hipotecario**

Es habitual la pregunta sobre si la entidad de crédito *puede obligar a contratar un seguro de vida para la formalización de un préstamo hipotecario*, u otros contratos (plan de pensiones, seguros multihogar, etc). Sobre este particular, forma parte de la política comercial de cada entidad de crédito ofrecer un producto con unas u otras condiciones, e incluso en alguna normativa se reconoce de forma implícita que las entidades de crédito puedan exigir, para la formalización del préstamo, la cobertura de determinadas contingencias por entidad aseguradora.

En todo caso, el prestatario tiene derecho a designar a la entidad aseguradora de mutuo acuerdo con la parte prestamista (en este sentido, el artículo 40 del Real Decreto Ley 6/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de intensificación de la competencia en mercados de bienes y servicios, dispone que tal derecho debe hacerse constar obligatoriamente en los folletos informativos sobre préstamos hipotecarios).

### **5.2 Subrogación y modificación de préstamos hipotecarios**

La Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, suele generar diversas consultas. Por ejemplo, se recibió una consulta de un particular, que manifestaba ser titular de un préstamo multidivisa (en francos suizos), preguntando si podía o no subrogar su préstamo a otra entidad de crédito, al amparo de la Ley citada. En este punto, se contestó al consultante indicando que el artículo 1 de la Ley en cuestión hace referencia, con carácter general, a los contratos de préstamo hipotecario, siendo irrelevante la divisa en que esté denominado dicho préstamo.

Sin perjuicio de lo anterior, entra dentro de la política comercial de cada entidad ofrecer o no a los potenciales clientes la subrogación al amparo de la Ley 2/1994, máxime teniendo en cuenta que la modificación de las condiciones contractuales en el caso de subrogación sujeta a dicha Ley no puede referirse a la divisa en que se denomina el préstamo, ya que se encuentra legalmente limitada a «las condiciones del tipo de interés tanto ordinario como de demora inicialmente pactado o vigente, la ampliación del plazo del préstamo, o ambas» (artículo 4).

### **5.3 Subrogación en préstamos hipotecarios otorgados a constructores o promotores inmobiliarios**

Para finalizar, también podemos poner de manifiesto una consulta muy frecuente, sobre la que habría que reflexionar en aras de una eventual modificación de la normativa de transparencia contractual, que podría llevarse a cabo, en su caso, con motivo de la próxima reforma de la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios. El supuesto típico son los préstamos hipotecarios otorgados

a los constructores o promotores inmobiliarios, en los que se subrogan los adquirentes de las viviendas, declarando frecuentemente en las escrituras de compraventa con pacto de subrogación conocer y aceptar las condiciones del préstamo en el que se subrogan. En la práctica, muchos compradores desconocen el contenido de dicho préstamo y consultan a este Banco de España si la entidad de crédito tiene la obligación de entregarles copia del documento contractual del préstamo concedido al promotor.

Sobre este tipo de documentos contractuales, la norma 6.<sup>a</sup>, apartado 1 *in fine*, de la CBE n.º 8/1990, de 7 de septiembre, indica que «en las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial».

A este respecto, el artículo 224 del Reglamento Notarial, aprobado por Decreto de 2 de junio de 1944, modificado, entre otros, por el Real Decreto 45/2007, de 19 de enero, indica que:

«Además de cada uno de los otorgantes, según el artículo 17 de la Ley, tienen derecho a obtener copia, en cualquier tiempo, todas las personas a cuyo favor resulte de la escritura algún derecho, ya sea directamente, ya adquirido por acto distinto de ella, y quienes acrediten, a juicio del Notario, tener interés legítimo en el documento.»

En conclusión, no existe obligación de la entidad de crédito de facilitar copia de la escritura notarial, por lo que el comprador que desee obtener dicha copia deberá acudir al Notario otorgante de la escritura, justificar ante él su identidad e interés legítimo y soportar los costes de expedición de la copia.

Ante tal tesitura, se considera que el hecho de que la entidad de crédito ahorre tiempo y esfuerzos a su cliente, facilitándole fotocopia parcial de la escritura original de préstamo con toda la información relevante (principalmente, el contenido de las cláusulas financieras del anexo II de la Orden anteriormente citada), o remitiéndole un extracto donde se reproduzca fielmente dicha información, es constitutivo de una óptima práctica financiera.

#### **5.4 Cancelación notarial de hipoteca**

En materia de cancelación notarial de hipoteca, las consultas recibidas en el año 2006 se refirieron, fundamentalmente, a dos cuestiones.

La primera era relativa a quién tenía la facultad de designar el Notario para el otorgamiento de la escritura de cancelación, si la entidad de crédito (cuyos representantes deben comparecer ante el mismo para prestar el consentimiento del acreedor necesario para la extinción de la garantía) o el cliente (que satisface los honorarios correspondientes). A este respecto, nada indica la normativa de ordenación y disciplina bancaria, limitándose a remitirse a la legislación notarial. En este ámbito, recientemente se ha dictado una norma, el Real Decreto 45/2007, de 19 de enero, por el que se modifica el Reglamento de la organización y régimen del Notariado, aprobado por el Decreto de 2 de junio de 1944, que indica que, en los supuestos de contratación bancaria, el derecho de elección corresponderá al cliente, quien, sin embargo, no podrá imponer notario que carezca de conexión razonable con alguno de los elementos personales o reales del negocio.

La segunda estaba relacionada con el cobro por las entidades de crédito de la comisión por tramitación o por preparación de la documentación para el otorgamiento de escritura de cancelación notarial. El criterio que mantiene este Servicio de Reclamaciones es el siguiente:

- Los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca (exceptuando, lógicamente, el desplazamiento de apoderado y la expedición del certificado de saldo cero o preparación de antecedentes, trámites por los cuales las entidades no pueden, en este supuesto concreto, cobrar comisión alguna). Si el cliente decide encargar esta gestión a la entidad, se trataría, en todo caso, de una comisión que retribuye un servicio opcional y que normalmente no viene recogida en las escrituras de préstamo hipotecario.
- Resultando, por tanto, que 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 también a que se le adeuden las comisiones tarifadas, y que sea debidamente informado por este concepto.

### **5.5 Información sobre cuentas bancarias**

Una duda frecuente es si el Banco de España puede facilitar *información sobre las diferentes cuentas bancarias de las que una persona es titular*, o cómo podría conseguirse esta información. Tal consulta suele proceder de algún heredero de una persona fallecida que desconoce en qué entidades de crédito tenía cuentas su causante.

Sobre el particular, no existe en el Banco de España un registro (análogo al recientemente creado Registro de contratos de seguro de cobertura de fallecimiento) en el que se encuentren anotadas la totalidad de las cuentas bancarias, con sus respectivos titulares, abiertas en entidades de crédito sobre las que tenga el Banco de España atribuidas competencias supervisoras. Por ello, se informa a los particulares de que, acreditando su condición de heredero, así como el fallecimiento de su causante, podrían pedir esa información bien a cada una de las entidades de crédito con las que se sospeche que el fallecido hubiera mantenido una relación de clientela, o que, en todo caso, podrían dirigirse a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria para recabar la información que las entidades de crédito hayan podido remitir a esta en cumplimiento de sus obligaciones tributarias sobre los rendimientos del capital mobiliario del causante.

### **5.6 Información sobre productos o servicios bancarios**

Tampoco puede el Banco de España facilitar información sobre productos o servicios bancarios ofrecidos por las entidades. Por ejemplo, un consultante, con domicilio en Albacete, solicitaba saber dónde podía comprar en su ciudad dinares argelinos, ante la inminencia de un viaje a dicho país. Se le indicó desde este Servicio de Reclamaciones que:

- La actividad de cambio de moneda, que comprende la compra o venta de billetes extranjeros y la de los cheques de viajero, está reservada en nuestro ordenamiento jurídico a las entidades de crédito y a los establecimientos de cambio de moneda autorizados para la venta de billetes extranjeros, regulados por el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito.
- No disponemos de información concreta sobre las entidades de crédito o establecimientos de cambio de moneda, con oficina en Albacete, que presten a su clientela el servicio de venta de billetes de dinares argelinos, por lo que no se podía contestar su consulta.

- En la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación se podía encontrar información sobre las normas de cambio de divisas en distintos países, así como otros consejos que pudieran resultarle de utilidad, adjuntándole un hiper-vínculo al país correspondiente.

## 5.7 El cheque

Alguna consulta se ha recibido sobre la negativa de la entidad a acceder al pago de un cheque librado en una oficina distinta de aquella en que se presenta el cheque al cobro. Las normas que regulan el lugar de pago del cheque son, básicamente, los artículos 106, n.º 4, y 107 de la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque (LCyCh), que establecen, en primer término, que el lugar de pago será aquel que a tal efecto figure en el cheque y, a falta de esta indicación especial, será el lugar designado junto al nombre del librado. Asimismo, el cheque podrá ser cobrado a través de su ingreso en una cuenta, mediante la presentación a una cámara o sistema de compensación, según dispone el artículo 137 de la citada Ley Cambiaria y del Cheque.

Resulta, por tanto, que la única oficina obligada al pago en efectivo del cheque es la que figura en dicho documento, sin que ninguna otra oficina de la entidad se encuentre obligada a efectuarlo. En este sentido, no puede obviarse el hecho de que pagar un cheque por ventanilla en oficina distinta a aquella en la que el firmante tiene cuenta abierta implica un riesgo, al no poder comprobar que su firma coincide con la del titular de la cuenta, medida de seguridad necesaria para evitar pagos de documentos a un tenedor ilegítimo o que no hayan sido regularmente emitidos. De lo anterior se deduce que la negativa de las entidades a pagar un cheque en oficina diferente a aquella donde se designó como oficina de pago no puede considerarse, a priori, contraria a las buenas prácticas bancarias. Igualmente, cabe concluir que, en la medida en que esa oficina realice gestiones de comprobación de la firma y de verificación del saldo, podrá percibir una comisión por la prestación del servicio, siempre y cuando la misma se encuentre recogida en las tarifas de comisiones de la entidad.

En ocasiones se han aclarado, mediante las consultas, dudas relativas a la valoración de los cheques. En primer lugar, debe tenerse en cuenta que la fecha de valoración es solo relevante para el devengo de intereses, pero no a efectos de disposición, ya que el cobro de un cheque será efectivo cuando la entidad librada haya atendido el mismo, y ello puede tener lugar antes, el mismo día o incluso con posterioridad a la fecha que a efectos de valoración se aplique al abono realizado.

Por otra parte, y desde el punto de vista económico, se puede indicar que la «fecha 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, mientras que la «fecha de operación» se corresponde con el momento en que se efectúa o asienta dicho apunte en los registros contables de la entidad, determinando por tanto la disponibilidad real de los fondos depositados en las cuentas.

La normativa sobre valoración se contiene en el anexo IV de la CBE n.º 8/1990, de 7 de septiembre, así como en la norma 4.ª de la misma (para la entrega de cheques pagaderos en el extranjero). Así, en relación con los ingresos de cheques, si son a cargo de cualquier oficina de la propia entidad, tendrán fecha valor el mismo día de la entrega, considerándose el hecho de aplicar a los ingresos fecha valor día siguiente como una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias. Si son a cargo de otras entidades, incluido el Banco de España, el abono tendrá, como máximo, fecha valor el segundo día hábil siguiente al de la entrega. Si son a cargo de entidades bancarias en el extranjero, incluidas las sucursales de la propia entidad en el extranjero, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha

en que el importe de la operación haya sido, a su vez, abonado a la entidad del beneficiario, sin perjuicio de la valoración de la venta de las divisas cuando proceda.

Sobre la fecha valor de los adeudos, los pagos de cheques por ventanilla o por compensación, tendrán fecha valor el mismo día de su pago; mientras que los cheques pagados en firme por otras oficinas o entidades tendrán fecha de valoración a efectos del devengo de intereses el mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltare este requisito, se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta. La fecha de valoración de los tomados al cobro por otras oficinas o entidades será la del mismo día de su adeudo.

En todo caso, estas valoraciones constituyen límites que no pueden sobrepasarse, pero sí reducirse o eliminarse en beneficio del cliente, según decisión discrecional de cada entidad de crédito.

### **5.8 Identificación en el uso de las tarjetas de crédito**

En materia de tarjetas de crédito, se recibió una consulta sobre si existía normativa del Banco de España que obligara a los comercios a negarse a admitir la identificación del titular de una tarjeta que no contaba con el DNI, sino con el nuevo permiso de conducir. A este respecto, el único documento que sirve, por sí solo, para acreditar la identidad y los datos personales de su titular que en él se consignen es el DNI, como dispone el artículo 1.2 del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre.

No existe en esta materia normativa alguna del Banco de España. No obstante, los comercios deben, en todo caso, respetar las condiciones pactadas en los contratos de afiliación al sistema de tarjetas con la entidad de crédito de que se trate, siendo en tales documentos contractuales donde se regulan las obligaciones de ambas partes en sus relaciones con los titulares de tarjetas.

### **5.9 Condición de cliente bancario de los fiadores o avalistas de una operación bancaria**

Mención especial merece una consulta recibida, desde el mundo académico, sobre si los fiadores o avalistas de una operación bancaria, en particular de préstamo al consumo, se consideran clientes bancarios a los efectos, primero, de la aplicación de la normativa de protección del cliente bancario y, segundo, como legitimados para elevar queja o reclamación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Se indicó al consultante lo siguiente:

- Antes de analizar si los fiadores o avalistas de una operación bancaria, en particular de préstamo al consumo, se consideran clientes bancarios a los efectos de la aplicación de la normativa de protección del cliente bancario, conviene indicar que la normativa en materia de crédito al consumo (Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo) deriva de la directiva comunitaria en vigor (Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo), que ha sido modificada en varias ocasiones.

En relación con esta Directiva, ha existido un pronunciamiento del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de fecha 23 de marzo de 2000, que indica que los contratos de garantía quedarían fuera del ámbito de aplicación de la Directiva citada.

La Ley 7/1995 tampoco se refiere específicamente a los fiadores o avalistas.

Finalmente, según la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989 y la CBE n.º 8/1990, de 7 de septiembre, en principio cliente bancario solo es quien mantiene una relación contractual con una entidad de crédito consistente en la prestación por esta de los servicios u operaciones típicamente bancarios (ya se trate de operaciones activas, pasivas o de servicios).

Por tanto, la normativa anterior excluye de su ámbito a los fiadores (cuya relación con la entidad se rige exclusivamente por los términos del contrato de fianza).

- En cambio, sobre la consideración de los fiadores o avalistas como clientes bancarios a efectos de legitimación para elevar queja o reclamación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, este Servicio mantiene un criterio amplio de legitimación activa, ya que sus dictámenes no se pronuncian exclusivamente sobre el cumplimiento o no de la normativa de protección del cliente bancario, sino también sobre las buenas prácticas bancarias. Así, cualquier persona que se relacione con una entidad de crédito con motivo de la realización de operaciones bancarias, aun cuando no sea cliente en sentido estricto del término, puede presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones.

#### **5.10 Normativa sobre seguridad de las páginas web**

Otra consulta frecuente es cuál es la *normativa sobre seguridad de las páginas web* a través de las que las entidades de crédito prestan sus servicios de banca por Internet y, en particular, si el Banco de España tiene dictada alguna circular sobre el particular.

En materia de contratación electrónica, si bien el artículo 20 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, habilita al Ministro de Economía y Hacienda para «[...] regular las especialidades de la contratación de servicios bancarios de forma electrónica con arreglo a lo que establezcan las normas que, con carácter general, regulan la contratación electrónica», lo cierto es que hasta la fecha no se ha procedido al desarrollo reglamentario de dicha materia, por lo que rigen las normas generales sobre la contratación electrónica y seguridad informática actualmente en vigor, así como las normas en materia de protección de los datos personales de las personas físicas (entre otras, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad).

En estas consultas, el Servicio de Reclamaciones también suele aclarar que no existe reglamentación alguna dictada por el Banco de España, al no estar esta Institución habilitada para dictar circulares en materia de seguridad de las páginas web.

#### **5.11 Derechos especiales de giro**

En materia de divisas, es también habitual recibir consultas sobre la cotización de los derechos especiales de giro (DEG), al existir normativa europea (Reglamento n.º 200/2889, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002) y española (Real Decreto 37/2001, de 19 de enero, por el que se actualiza la cuantía de las indemnizaciones por daños previstas en la Ley 48/1960, de 21 de julio, de navegación aérea) que utiliza este activo como elemento con el que cuantificar el límite de las indemnizaciones que las compañías aéreas deben satisfacer, por ejemplo, en caso de pérdida o retraso de la carga o equipaje facturado.

Los derechos especiales de giro (o *Special Drawing Rights*) constituyen un activo de reserva internacional, creado en 1969 por el Fondo Monetario Internacional (FMI) para complementar los activos de reserva existentes de los países miembros, y son asignados a los países miembros en proporción a sus cuotas en el FMI. El DEG también sirve como unidad de cuenta del

FMI y de otros organismos internacionales. Para obtener una información más detallada se puede consultar el enlace del FMI en español referido a esta materia:

<http://www.imf.org/external/np/exr/facts/spa/sdrs.htm>.

El valor de los DEG está basado en una cesta de las principales divisas del mundo (actualmente, integrada por el dólar de Estados Unidos, el euro, la libra esterlina y el yen japonés) y se publica diariamente, en dólares de Estados Unidos, en la página web del FMI en Internet ([http://www.imf.org/external/np/fin/rates/rms\\_sdrv.cfm](http://www.imf.org/external/np/fin/rates/rms_sdrv.cfm)).

También se puede consultar la equivalencia del DEG en euros en la página web del Banco de España: <http://www.bde.es/infoest/d0201.pdf>, si bien, para obtener cotizaciones de días que, por su mayor antigüedad, no están recogidos en nuestra web, puede, o bien utilizarse el anterior vínculo del FMI y luego consultar la cotización oficial del dólar, que el Banco de España publica en el BOE el día siguiente (en el apartado Otras disposiciones), realizando la conversión oportuna, o bien utilizar el servicio de Información de Estadísticas del Banco de España, mediante llamada al número de teléfono 91 338 5651 o correo electrónico a la siguiente dirección: [be-estad@bde.es](mailto:be-estad@bde.es).



6 RECLAMACIONES Y CONSULTAS PRESENTADAS CONTRA ENTIDADES  
NO SOMETIDAS A LA SUPERVISIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA



## 6 Reclamaciones y consultas presentadas contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España

El Servicio de Reclamaciones ha recibido reclamaciones y consultas sobre entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España, pero que realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, tales como las entidades dedicadas a la consolidación de deudas, las que actúan como intermediarias en la obtención de préstamos hipotecarios o personales concedidos por entidades financieras no operantes en España, o las sociedades prestamistas que conceden créditos a un tipo de interés elevado, previa firma de un contrato civil. También se han recibido reclamaciones contra entidades mercantiles prestadoras de servicios, cuya actividad comercial es sensiblemente diferente a la de las entidades de crédito y que tampoco están sometidas a la supervisión del Banco de España, así como contra entidades de inversión o comercialización de seguros, cuya competencia corresponde a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros, respectivamente.

Estos tipos de entidades no se encuentran bajo la supervisión del Banco de España y, por tanto, los problemas derivados de las relaciones entre estas y sus clientes no pueden ser resueltos por este Servicio de Reclamaciones.

En concreto, las entidades contra las que se presentaron reclamaciones o consultas fueron:

- Allianz Compañía de Seguros y Reaseguros, SA
- American Express de España, SAU
- American Express, SAU
- Arte y Naturaleza Gespart, SL
- Asociación de Usuarios de Servicios Financieros (AUSBANC)
- Banco Exterior de España, SA en Brasil<sup>1</sup>
- BBVA Renting, SA
- BBVA Seguros, SA
- BMW España, SA
- C&A Modas, SL
- Caixabank, SA
- Caja Madrid Vida, SA de Seguros y Reaseguros
- Caja Popular y Promociones Filatélicas, SA
- Capital Credit, Soluciones Financieras
- Casas y Rentas Inmobiliam, SL
- Cofinges Asesores, SA
- Cofivensa, SL
- Compañía de Seguros Cardivida, SA
- Compañía Española de Seguros de Crédito a la Exportación, SA (CESCE)
- Credit Services, Corporate Finance
- Domo Mar Rodrigo, SL
- EPSV Kutxa, Entidad de Previsión Social Voluntaria
- Estellenchs Cosulting, SL, ECM
- Estudios Financieros y de Inversión, SL
- Euresa-Life, SA

---

1. El Servicio de Reclamaciones carece de competencia para conocer las reclamaciones planteadas contra entidades no ubicadas en territorio español.

- Eurobank del Mediterráneo, SA<sup>2</sup>
- Euromediterráneo de Divisas, SL
- Farmacia Casino, SL
- Fifty Years Right to Use, SL
- Finalia Gestión Financiera, SL
- Finanzauto y Servicios, SA
- Finanzia Autorenting, SA
- GA Ltd.
- Gestión de Activos del Mediterráneo SV, SA (GESAMED)
- Grupo Catalana Occidente, SA, Seguros y Reaseguros
- Hotel Sheraton, SA
- Iberia Cards, SA
- Imae, SL
- Instituto Español del Ahorro, SA
- Inversiones Punta Salema, SL
- Invesco-Asset Management, SA
- Link Finanzas, SL
- Mapfre Industrial, Sociedad Anónima de Seguros y Reaseguros, SA
- Morgan Stanley SV, SA
- Nordcam Inversiones, SL
- Nortehispania de Seguros y Reaseguros, SA
- Patricia Richeri Petersen-HDN, Servicios Inmobiliarios
- Picksan Financiera del Sur, SAL
- Recoletos Servicios Asesoría, SL
- Restaurante DP
- S. Órbita, Sociedad Agencia Seguros, SA
- Santander Central Hispano, Seguros y Reaseguros, SA
- Seguros RGA, SA
- Servicios Financieros de Navarra, SA
- Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA
- SOVA Mediterráneo, SL, Financiación
- Star Renting, SA
- Tele2 Telecommunication Services, SL
- Turischange, SL
- Undergrond
- Unión del Duero, SA, Compañía de Seguros y Reaseguros

---

2. Sociedad en liquidación. Por acuerdo del Consejo de Ministros de 30 de abril de 2004, esta entidad fue dada de baja del Registro Oficial de Entidades del Banco de España.





## ÍNDICE

7.1 CONTRATO DE DESCUENTO  
BANCARIO 255

7.2 CONTRATO DE CRÉDITO  
EN CUENTA CORRIENTE 257

7.3 CONTRATO DE DEPÓSITO  
BANCARIO, CUENTA CORRIENTE  
O DE AHORRO 258

7.4 CHEQUE BANCARIO 259

7.5 OPERACIONES  
ACTIVAS 259



## 7 Novedades jurisprudenciales del año 2006

En la presente sección de la Memoria, implantada este año, se pretende recoger una breve reseña de las sentencias dictadas en el año 2006 por la Sala Primera o de lo Civil del Tribunal Supremo, en pleitos en los que se planteaban cuestiones de interpretación y aplicación de la normativa civil o mercantil que recae sobre la operativa bancaria, que por este Servicio se han estimado de mayor interés o relevancia.

Se incluye en la mención de las sentencias el identificativo del Centro de Documentación Judicial (Id Cendoj), al objeto de que cualquier persona que quiera consultar el texto completo de la sentencia pueda acceder al mismo a través del Portal del Tribunal Supremo, en la siguiente dirección de Internet:

<http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetRecords?Template=cgpj/ts/principal.htm>

### 7.1 Contrato de descuento bancario

Un contrato en el que suelen producirse muchos litigios que terminan ante el Tribunal Supremo es el contrato de descuento bancario, siendo habitual que se base el recurso de casación en la infracción del artículo 1170, 2.º párrafo, del Código Civil:

«La entrega de pagarés a la orden, o letras de cambio u otros documentos mercantiles, solo producirá los efectos del pago cuando hubiesen sido realizados, o cuando por culpa del acreedor se hubiesen perjudicado».

- Así, la STS de 5.10.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100960) y la STS de 21.9.2006 (Id Cendoj 28079110012006101017) analizan un supuesto de contrato de descuento bancario en el que no se devuelven las cambiales impagadas por extravío debido al banco descontante (en la primera) o un pagaré remitido por correo ordinario (en la segunda)

La primera sentencia viene a exponer las características de este contrato, que carece de una regulación expresa en el derecho positivo español. Así:

«La doctrina jurisprudencial ha caracterizado el contrato de descuento bancario como aquel negocio jurídico por virtud del cual el banco descontante anticipa al cliente, cedente o descontario, el importe del crédito que este tiene con un tercero, previa deducción de los intereses correspondientes por el tiempo que falta para su vencimiento, mediante la adquisición por el descontante de la titularidad del crédito cedido, y en el que la cesión tiene lugar “pro solvendo” y con la cláusula salvo buen fin... Y es también doctrina que ... ha venido aplicando la Sala con reiteración que el descontante tiene como obligación fundamental la de una diligente gestión en el cobro de los efectos descontados, que se traduce en que, una vez producido el impago de los mismos, ha de devolverlos al librador-descontatario con la misma eficacia jurídica que tenían cuando le fueron entregados a virtud de contrato de descuento, lo que presupone haber cumplido las obligaciones previas de su oportuna presentación al cobro y de levantamiento, en forma y en su caso, del correspondiente protesto... El derecho de reintegro del banco descontante puede ejercitarse... bien judicialmente, bien extrajudicialmente, mediante el contra-asiento, cargando al librador los efectos que resultaron impagados. Pero siempre permanece incólume la obligación de la entidad descontante de actuar diligentemente y de restituir los efectos descontados.»

En definitiva, nuestro Tribunal Supremo reitera alguna sentencia anterior, en la que se estima que el incumplimiento del deber de restitución constituye una notoria y abusiva mala práctica bancaria, sin que pueda ser de recibo que el cliente pierda, por omisión, falta de diligencia debida o por mala praxis bancaria, cualquier derecho que le corresponda como titular del crédito, para el oportuno ejercicio de las acciones cambiarias y causales que le corresponden.

En la segunda de las sentencias se indica que «no resulta responsable, y menos explicable, que los títulos descontados se restituyan mediante remisión por correo ordinario».

- Otras dos sentencias que ilustran esta obligación de restitución de las cambiales en la materia son la STS de 3.7.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100732) y la STS de 10.2.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100073):

Según recuerdan estas sentencias, «...una vez que se produce el impago de las letras de cambio objeto del descuento, surge el deber del descontatario de devolver las sumas anticipadas, y a la vez, de forma simultánea, nace en cabeza del banco descontante el deber de devolver las cambiales, ante la inutilidad para el mismo de conservar su tenencia». Así, tal y como se venía indicando en la sentencia anterior que cita, «...los deudores solo contarán con facultades para recobrar los efectos, objeto de la operación de descuento, cuando previamente liquiden su importe», por lo que «la recurrente, a fin de conservar las acciones cambiarias, constándole efectivamente que era deudora de los anticipos recibidos por descuento, obrando en defensa de sus derechos y en el ámbito de la buena fe mercantil, debió proceder al reintegro de los títulos descontados y recuperar los mismos».

- La STS de 21.12.2006 (Id Cendoj 28079110012006101335) analiza el descuento de documentos mercantiles distintos de las letras de cambio. La naturaleza y las acciones ligadas a las letras de cambio tienen unos plazos para su ejercicio determinados en la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque, y por ello, su perjuicio sigue una vía distinta de la de otros documentos descontados. Los que no sean letras de cambio tendrán un plazo distinto de prescripción, por lo que no se perjudicarán y, además, pueden ser reclamados por el acreedor en virtud de la relación obligatoria correspondiente sin necesidad de tenerlos en su poder.

En esta sentencia también se tratan dos cuestiones no relacionadas con el descuento bancario, como son:

- 1 Se discutía la existencia de un pacto expreso de anatocismo (cobro de intereses sobre intereses) en un préstamo, tal y como viene siendo exigido por la jurisprudencia del Tribunal Supremo que la sentencia cita. Se llega a la conclusión de que sí existía el pacto expreso en una cláusula de la póliza de préstamo.
  - 2 Se analiza la posibilidad de compensación de la deuda con un saldo de una cuenta, lo que hubiera resultado favorable al cliente. El Tribunal Supremo concluye que «el juego de la compensación exige una declaración de voluntad de los interesados, declaración que puede ser judicial o extrajudicial, y que en este caso no tuvo nunca lugar. Por tanto, no podía operar porque ni había pacto que la permitiera, ni se opuso en el momento de la reclamación, como hubiera podido hacerlo el deudor».
- En la STS de 16.1.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100026) se ratifica una sentencia de la Audiencia Provincial que niega la eficacia de una cláusula según la cual, en un contrato

de descuento, «no se efectuará retrocesión parcial de los intereses cobrados en el caso de reclamación de devolución de un efecto por el cedente antes de su vencimiento», al figurar dicha cláusula impresa, junto con otras, en el dorso del documento de «descuento» sin que conste aceptada por el adherente ni firmada por las partes cuando ello resultaba necesario por originar, además, un injustificado desequilibrio de las prestaciones de las partes en el ámbito de un contrato oneroso y conmutativo como es el de descuento.

- Por último, en la STS de 28.11.2006 (Id Cendoj: 28079110012006101223) el banco era tenedor de unas letras descontadas, y solo obtuvo, en un principio, un pago parcial, al ejercitar la acción cambiaria directa (contra el librado-aceptante). Posteriormente, el banco ejercitó la acción causal frente a la sociedad descontante en reclamación del importe de las deudas no cobradas, a pesar de la ejecución de las cambiales. Entiende el Tribunal Supremo que «al no haber el librado hecho efectiva su deuda, el Banco demandante tenedor de las letras estaba legitimado para ejercer la acción cambiaria, de acuerdo con el artículo 49.2 de la Ley 19/1985, de 16 de julio», sin que ese ejercicio suponga perjuicio de la letra ni transformación de la cesión «pro solvendo» (para pago) en cesión «pro soluto» (en pago).

## **7.2 Contrato de crédito en cuenta corriente**

- En la STS de 20.12.2006 (Id Cendoj 28079110012006101329), la mercantil demandada, que había suscrito con el banco un contrato de crédito en cuenta corriente, oponía en casación reparos de detalle sobre comisiones, fechas de valoración e intereses:

El Tribunal Supremo entiende que la sentencia no incurrió en la falta de motivación o de congruencia denunciadas. Frente a un motivo del recurso, la infracción de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito, el Tribunal considera que no se argumenta tal infracción, sino que se contienen unos razonamientos sobre el anexo IV de una circular del Banco de España (se refiere a la CBE n.º 8/1990, de 7 de septiembre), norma esta «que evidentemente no es norma civil sustantiva con idoneidad para sustentar por sí sola un motivo de casación», En todo caso, subyace un problema de crítica de la valoración de la prueba por el tribunal sentenciador que no sirve para motivar la casación (centrada esta, exclusivamente, en analizar la interpretación y aplicación de la Ley por el tribunal de apelación).

Por último, se alude a la infracción del artículo 60 del Código de Comercio, por entenderse el año de 360 días (año comercial). El motivo es desestimado «...porque en el propio alegato del motivo se reconoce que en la estipulación 5.ª de la póliza de crédito se estableció el año comercial de 360 días como suelen hacer las entidades bancarias al amparo del principio de libertad de pactos, y el argumento añadido de que en realidad esa cláusula no había sido fruto de un libre convenio entre las partes, sino impuesta, no pasa de ser una mera afirmación de la recurrente que, amén de desvirtuar ya por sí sola la infracción del art. 60 C. Com. porque entonces la norma infringida no habría sido precisamente esta, resulta inaceptable en una sociedad mercantil que suscribe libremente una póliza de crédito y solo tras su cierre y cuando el banco le reclama el saldo resultante pretende que los tribunales no apliquen aquellas cláusulas que no le convengan...»

- En la STS de 10.10.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100971) se analizan los efectos de la cosa juzgada en el juicio ejecutivo, ante un juicio declarativo ordinario posterior, limitando las cuestiones que cabe plantear en este último a aquellas que no pudieron ser suscitadas en aquel. Además, se rechaza la impugnación del contrato por usurario: «...el supuesto de nulidad de los préstamos por razón de usura consistente en suponer

recibida mayor cantidad que la verdaderamente entregada es adecuado al caso de préstamos ordinarios, y normalmente entraña un abuso de posición, pero no tiene un encaje claro en un supuesto como el que nos ocupa de contrato mercantil de crédito en el que se puede disponer periódicamente de unas cantidades e ingresar otras, dentro de los límites de la póliza, generando movimientos de cuenta corriente. En el presente caso, la concurrencia del supuesto de usura se está sustentando en la disconformidad con el saldo deudor, o la negación de existir cantidad exigible, que debieron oponerse en el juicio ejecutivo...»

- Por último, en la STS de 7.12.2006 (Id Cendoj: 28079110012006101263) se discute la decisión de la sentencia recurrida, que impuso a la caja de ahorros la carga de probar la veracidad de los asientos y apuntes «varios» incorporados al extracto de la cuenta discutida, mediante la aportación de documentos justificativos oportunos. Lo que no procede es pasar cargos no debidamente constatados, pues para ello la entidad bancaria precisa contar con algún soporte documental de los que ha de disponer por el tiempo exigido, ya que, conforme al artículo 30 del Código de Comercio, los comerciantes están obligados a conservar los libros, documentos y justificantes concernientes a sus negocios durante seis años.

### **7.3 Contrato de depósito bancario, cuenta corriente o de ahorro**

- En la STS de 25.10.2006 (Id Cendoj: 28079110012006101031) el supuesto de hecho es una cuenta bancaria asociada a un préstamo hipotecario, en que eran titulares marido y mujer en régimen de separación de bienes y en la que se habían llevado a cabo diversas disposiciones por aquel. Además, la mujer ingresó un cheque para cancelación del préstamo hipotecario y de un crédito, siendo inatendidas tales instrucciones verbales. La demanda de la mujer fue estimada por los tribunales de primera y segunda instancia. El hecho de que la mención «solidariamente» constara solo escrita a mano en la ficha de firmas —y no en el contrato de apertura de cuenta corriente— condujo al tribunal sentenciador a estimar que la cuenta era mancomunada, por ser esa ficha un mero documento interno del banco, del que no se entrega copia a los titulares de la cuenta.
- La STS de 12.6.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100625) se pronuncia en el mismo sentido que una sentencia anterior del Tribunal Supremo de 29.9.2005 (por lo que existe ya jurisprudencia en sentido propio del término), admitiendo, en definitiva, la posibilidad de cobro de comisiones de mantenimiento de cuentas por las cajas de ahorros, al entender tácitamente derogados determinados artículos de la legislación histórica de cajas de ahorros (Estatuto de las Cajas Generales de Ahorro Popular, de 1933, y Real Decreto Ley de 21 de noviembre de 1929), por contraponerse no solo a las normas que regulan el mercado financiero, sino también a los artículos 14 y 38 de la Constitución Española, al propiciar una desigualdad entre las cajas con respecto al resto de las entidades financieras.
- En la STS de 9.3.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100217), la caja de ahorros demandada incumplió lo previsto en el contrato de cuenta corriente al cursar transferencias de fondos a cuentas ajenas que habían sido ordenadas no por las dos personas que tenían que hacerlo, según el contrato, conjuntamente (firma mancomunada), sino por uno de ellos acompañado por la firma de persona que carecía de poder de disposición; tal incumplimiento (artículo 1101 del Código Civil) genera la responsabilidad (artículo 1106 del mismo Código), lo que implica la indemnización por lo dispuesto ilícitamente.
- Por último, la STS de 3.4.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100339) analiza un supuesto en que la entidad había llevado a cabo, incorrectamente, una compensación con unas deudas de una fiadora, con unas imposiciones a plazo fijo antes de su vencimiento.

La Audiencia Provincial, tras interpretar los contratos de depósito y fianza, declaró que la autorización dada por la fiadora a la acreedora para compensar su crédito con sus deudas contabilizadas «en cualquiera de las cuentas» de aquella no comprendía las imposiciones litigiosas, de modo que para estas seguía vigente la cláusula según la cual el plazo se había convenido «expresamente en beneficio de las dos partes contratantes» y la previsión de que «la cantidad depositada no podrá ser devuelta antes de su vencimiento». Hay que entender, por lo tanto, que, como la depositaria neutralizó las deudas antes de haber vencido los plazos de las imposiciones y como estos no se habían establecido en su beneficio, la compensación no podía producirse, ya que para ello era preciso que llegaran los días de vencimiento, tal como exige el artículo 1196, apartados 3.º y 4.º, del Código Civil.

#### **7.4 Cheque bancario**

- En la STS de 7.4.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100384), el objeto del proceso versaba sobre la reclamación de cantidad formulada por el tenedor de un cheque bancario al portador contra la entidad que lo emitió. La Audiencia Provincial absolvió a la entidad demandada de su deber de atenderlo, con fundamento en que la acción cambiaria de regreso no puede prosperar por haberse extinguido por prescripción extintiva, y en cuanto a la «causal» porque no existe relación de tal carácter entre el demandante (tenedor) y la entidad demandada.

Reproducimos, por su evidente interés, lo que indica el Tribunal Supremo: «...Nos encontramos ante un cheque bancario, en su sentido genuino, que se caracteriza porque coinciden en la misma entidad bancaria las condiciones de librador y librado (sentencia de 26 de abril de 1999), al cual se refiere el art. 112 c) de la Ley Cambiaria y del Cheque 19/1985, de 16 de julio, que lo admite «siempre que el título se emita entre distintos establecimientos del mismo librador [...] Se trata de un título al portador, por lo que el derecho, o, si se prefiere, la legitimación para ejercitarlo, se transmite mediante la entrega o tradición del documento, de tal modo que el pago hecho al tenedor libera de la obligación asumida —por el librado respecto del librador, o, tal y como se plantea en el caso, por el librador—. Resulta incuestionable que hay provisión de fondos pues el banco emisor percibió el importe del título librado más la comisión correspondiente. Y deviene intrascendente que el cheque no se haya presentado al cobro dentro del plazo de quince días (art. 135, párrafo segundo, LCyCh); como igualmente carece de interés que, como consecuencia de tal falta de presentación, la entidad librada esté legalmente facultada para no hacerlo efectivo (art. 138, párrafo segundo, LCyCh), porque la acción ejercitada se dirige contra el librador y es la de naturaleza causal. Centrado así el núcleo litigioso, procede señalar que resulta carente totalmente de fundamento la apreciación que realiza la sentencia recurrida y que constituye la «ratio decidendi» de su fallo absolutorio, pues lo relevante para la prosperabilidad de la acción causal es la existencia de la provisión de fondos, y no que haya una relación comercial entre el titular del cheque y la entidad demandada. Por consiguiente, la acción causal derivada del cheque bancario al portador no tenía que dirigirse contra la entidad... que transmitió al demandante el título en pago de parte del precio de un piso, sino por el tenedor, como legítimo titular, contra la libradora que emitió el cheque, tiene los fondos suficientes y asumió la obligación de pago...»

#### **7.5 Operaciones activas**

Existe un gran número de pleitos resueltos por el Tribunal Supremo en los que ha sido parte el Banco Español de Crédito, con motivo de unas pólizas de crédito, anteriores a la intervención del Banco en el año 1993, realizadas para adquisición de acciones propias en autocartera de Banesto, que se materializaban sin realizarse ingreso alguno, y con el compromiso del adquirente/financiado de no disponer de las acciones hasta el vencimiento del crédito. Citaremos las sentencias: STS de 5.12.2006 (Id Cendoj: 28079110012006101276), STS de 14.11.2006 (Id Cendoj: 28079110012006101141), STS de 9.10.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100962),

STS de 26.9.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100887), STS de 25.9.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100884), STS de 5.4.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100341 y Id Cendoj: 28079110012006100357) y STS de 17.2.2007 (Id Cendoj: 28079110012006100136).

- Una sentencia sobre un supuesto que fue analizado por este Servicio de Reclamaciones antes de iniciarse la vía judicial es la STS de 6.10.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100975). Se trataba de un contrato de préstamo en yenes japoneses, en el que se facultaba al prestamista a convertir la deuda en pesetas a su vencimiento. El prestamista ejerció tal facultad y, posteriormente, el prestatario procedió a la apertura de una cuenta en yenes, distinta de la asociada al préstamo y en oficina de otra comunidad autónoma, a fin de alegar una compensación de yenes con yenes, que el Tribunal declaró improcedente por no tratarse de deudas de la misma especie, tras haberse ejercitado por el prestamista la facultad de conversión pactada en el contrato de préstamo. Se invoca en casación la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, sobre la base de que la entidad demandada habría incumplido su deber de veracidad (incumplimiento sancionado en los arts. 4j y 5n de dicha Ley), normativa esta que es inidónea, por su naturaleza administrativa, para sustentar por sí sola un motivo de recurso de casación civil, y sin que en el informe del Servicio de Reclamaciones del Banco de España resultase que a la entidad demandada se le impusiera sanción alguna, lo que lleva al Tribunal a entender «...que no puede darse por sentada la ilicitud de su actuación como se hace en el alegato del motivo».
- En la STS de 12.4.2006 (Id Cendoj: 28079110012006100396) se estima que permitir la decisión del banco de declarar el vencimiento anticipado de unos préstamos concedidos a un empleado tras extinguirse la relación laboral por despido que resultó declarado improcedente «...sería tanto como dejar al arbitrio de una de las partes la eficacia de la relación, lo que prohíbe el artículo 1256 del Código Civil, además de constituir una actuación contraria a los imperativos éticos que impone la buena fe que integra la regulación contractual bajo el modelo de un comportamiento honrado, justo y leal...»





## ÍNDICE

8.1 SERVICIO  
DE RECLAMACIONES.  
INFORMACIÓN GENERAL **265**

8.2 WEB DEL BANCO  
DE ESPAÑA. SERVICIO DE  
RECLAMACIONES **267**

8.3 NORMATIVA SOBRE  
TRANSPARENCIA DE  
OPERACIONES Y PROTECCIÓN  
DE LA CLIENTELA **268**



## 8 Apéndice

### 8.1 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. En general, estas quejas, reclamaciones y consultas están relacionadas con incidencias referidas a productos y servicios bancarios, tales como depósitos, hipotecas, tarjetas, 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 PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN, UNA QUEJA O UNA CONSULTA?

Toda persona, física o jurídica, debidamente acreditada, de cualquier nacionalidad, con capacidad de obrar (mayor de edad o emancipado).

Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses colectivos de los usuarios de los servicios financieros, siempre que afecten a un determinado asociado y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y que las asociaciones u organizaciones estén habilitadas para su defensa y protección.

Las reclamaciones y quejas podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos —siempre que se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica—, debiendo 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?

Por omitir datos esenciales necesarios para su tramitación y no subsanables.

Por no concretar los motivos, hechos u operaciones que la originan.

Por haber transcurrido el plazo de extinción de las acciones o de los derechos.

Por no reclamar previamente ante la entidad de que se trate.

Cuando el contenido de la reclamación o queja sea distinto al esgrimido ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.

Cuando la cuestión ya esté siendo tratada en algún otro órgano administrativo, arbitral o judicial, o haya sido resuelta previamente por el Servicio de Reclamaciones.

Cuando se trate de asuntos cuya competencia corresponda a otros organismos:

- Relativos a la inclusión del reclamante en un registro de morosos. En este caso, el órgano competente para su resolución es la Agencia Española de Protección de Datos.
- 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.
- Comercialización de seguros o planes y fondos de pensiones, siendo el organismo competente la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

¿QUÉ FASES TIENE EL  
PROCEDIMIENTO?

La apertura del expediente se comunica al reclamante en el plazo máximo de 10 días hábiles.

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.

Durante la tramitación del expediente, el reclamante puede desistir y/o la entidad puede aceptar las pretensiones del reclamante.

El plazo establecido, con carácter general, para la resolución del expediente es de cuatro meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación o queja.

¿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 la mayoría de las ocasiones suelen acatarlas.

El informe del Servicio de Reclamaciones no puede entrar a valorar las indemnizaciones por daños y perjuicios. Los tribunales de justicia son los únicos órganos competentes para atender este tipo de peticiones.

#### CONSULTAS

Las consultas se contestan en el plazo de un mes desde su presentación y pueden plantearse por correo físico, electrónico o por teléfono, en las siguientes direcciones:

Servicio de Reclamaciones  
C/ Alcalá, 48  
28014 Madrid (España)

Correo electrónico: [ConsultasdeReclamaciones@bde.es](mailto:ConsultasdeReclamaciones@bde.es)

Teléfono: 913 386 530

Es preciso que la persona que realice la consulta se identifique convenientemente (nombre, apellidos y DNI).

#### 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>

#### **8.2 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 una *información general* sobre el Servicio de Reclamaciones, sobre sus funciones y su funcionamiento. Se hace referencia a quiénes pueden reclamar, a quiénes pueden ser objeto de reclamación y los motivos que pueden dar lugar a la presentación de una reclamación. Se definen las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y las buenas prácticas y usos bancarios, y los supuestos en los que la competencia corresponde a otras instancias.

También se hace referencia a los requisitos necesarios para poder presentar una reclamación, las distintas fases del procedimiento, y la conclusión y efectos de los informes emitidos. Se indica el trámite previo necesario, la forma y el lugar de presentación, la documentación exigida y un acceso al formulario para plantear la reclamación, queja o consulta.

En las *reclamaciones más habituales* se desglosan los casos que se han presentado con mayor frecuencia y el criterio que el Servicio mantiene al respecto.

En otro de los epígrafes se trata de resolver, de forma clara y concisa, las preguntas *más frecuentes* que —a través, principalmente, del *call center*— plantean los particulares, con el objetivo de formarles en la práctica bancaria y darles a conocer sus derechos y obligaciones.

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.

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.

Las *alertas* intentan trasladar situaciones puntuales que ocasionan alarma social, con el fin de evitar consecuencias económicas que puedan perjudicar los intereses de los consumidores, incitándoles a adoptar las medidas cautelares necesarias al efecto.

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.

### **8.3 Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela**

El texto íntegro de las disposiciones que se relacionan a continuación puede ser consultado en la 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).

DISPOSICIONES ESTATALES,  
POR ORDEN CRONOLÓGICO

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 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios (BOE de 30).

Ley 22/2007, de 11 de julio, de comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

OTRAS DISPOSICIONES EMITIDAS  
EN EL SEÑO 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.

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.

Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros.

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 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios (BOE de 30).
- 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.
- Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.
- Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.
- d. Crédito al consumo
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, 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.
- 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.
- 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.
- 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 (ediciones en español e inglés) (semestral)  
Informe Anual (ediciones en español e inglés)  
Memoria de Actividades de Investigación (ediciones en español e inglés) (anual)  
Memoria de la Supervisión Bancaria en España (ediciones en español e inglés) (anual)  
Memoria del Servicio de Reclamaciones (anual)  
Mercado de Deuda Pública (anual)

### NO PERIÓDICOS

Central de Balances: estudios de encargo  
Notas de Estabilidad Financiera

### ESTUDIOS ECONÓMICOS

- 55 ISABEL ARGIMÓN MAZA: El comportamiento del ahorro y su composición: evidencia empírica para algunos países de la Unión Europea (1996).
- 56 JUAN AYUSO HUERTAS: Riesgo cambiario y riesgo de tipo de interés bajo regímenes alternativos de tipo de cambio (1996).
- 57 OLYMPIA BOVER, MANUEL ARELLANO Y SAMUEL BENTOLILA: Duración del desempleo, duración de las prestaciones y ciclo económico (1996). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 58 JOSÉ MARÍN ARCAS: Efectos estabilizadores de la política fiscal. Tomos I y II (1997). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 59 JOSÉ LUIS ESCRIVÁ, IGNACIO FUENTES, FERNANDO GUTIÉRREZ Y M.<sup>a</sup> TERESA SASTRE: El sistema bancario español ante la Unión Monetaria Europea (1997).
- 60 ANA BUISÁN Y ESTHER GORDO: El sector exterior en España (1997).
- 61 ÁNGEL ESTRADA, FRANCISCO DE CASTRO, IGNACIO HERNANDO Y JAVIER VALLÉS: La inversión en España (1997).
- 62 ENRIQUE ALBEROLA ILLA: España en la Unión Monetaria. Una aproximación a sus costes y beneficios (1998).
- 63 GABRIEL QUIRÓS (coordinador): Mercado español de deuda pública. Tomos I y II (1998).
- 64 FERNANDO C. BALLABRIGA, LUIS JULIÁN ÁLVAREZ GONZÁLEZ Y JAVIER JAREÑO MORAGO: Un modelo macroeconómico BVAR para la economía española: metodología y resultados (1998). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 65 ÁNGEL ESTRADA Y ANA BUISÁN: El gasto de las familias en España (1999).
- 66 ROBERTO BLANCO ESCOLAR: El mercado español de renta variable. Análisis de la liquidez e influencia del mercado de derivados (1999).
- 67 JUAN AYUSO, IGNACIO FUENTES, JUAN PEÑALOSA Y FERNANDO RESTOY: El mercado monetario español en la Unión Monetaria (1999).
- 68 ISABEL ARGIMÓN, ÁNGEL LUIS GÓMEZ, PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y FRANCISCO MARTÍ: El sector de las Administraciones Públicas en España (1999).
- 69 JAVIER ANDRÉS, IGNACIO HERNANDO Y J. DAVID LÓPEZ-SALIDO: Assessing the benefits of price stability: The international experience (2000).
- 70 OLYMPIA BOVER Y MARIO IZQUIERDO: Ajustes de calidad en los precios: métodos hedónicos y consecuencias para la Contabilidad Nacional (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 71 MARIO IZQUIERDO Y M.<sup>a</sup> 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.<sup>a</sup> 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).

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

Todas las publicaciones están disponibles en formato electrónico, con excepción de las publicaciones estadísticas, Ediciones varias y Textos de la División de Desarrollo de Recursos Humanos.

## ESTUDIOS DE HISTORIA ECONÓMICA

- 28 BEATRIZ CÁRCELES DE GEA: Fraude y administración fiscal en Castilla. La Comisión de Millones (1632-1658): Poder fiscal y privilegio jurídico-político (1994).
- 29 PEDRO TEDDE Y CARLOS MARICHAL (coords.): La formación de los bancos centrales en España y América Latina (siglos XIX y XX). Vol. I: España y México (1994).
- 30 PEDRO TEDDE Y CARLOS MARICHAL (coords.): La formación de los bancos centrales en España y América Latina (siglos XIX y XX). Vol. II: Suramérica y el Caribe (1994).
- 31 BEATRIZ CÁRCELES DE GEA: Reforma y fraude fiscal en el reinado de Carlos II. La Sala de Millones (1658-1700) (1995).
- 32 SEBASTIÁN COLL Y JOSÉ IGNACIO FORTEA: Guía de fuentes cuantitativas para la historia económica de España. Vol. I: Recursos y sectores productivos (1995).
- 33 FERNANDO SERRANO MANGAS: Vellón y metales preciosos en la Corte del Rey de España (1618-1668) (1996).
- 34 ALBERTO SABIO ALCUTÉN: Los mercados informales de crédito y tierra en una comunidad rural aragonesa (1850-1930) (1996).
- 35 M.<sup>a</sup> GUADALUPE CARRASCO GONZÁLEZ: Los instrumentos del comercio colonial en el Cádiz del siglo XVII (1650-1700) (1996).
- 36 CARLOS ÁLVAREZ NOGAL: Los banqueros de Felipe IV y los metales preciosos americanos (1621-1665) (1997).
- 37 EVA PARDOS MARTÍNEZ: La incidencia de la protección arancelaria en los mercados españoles (1870-1913) (1998).
- 38 ELENA MARÍA GARCÍA GUERRA: Las acuñaciones de moneda de vellón durante el reinado de Felipe III (1999).
- 39 MIGUEL ÁNGEL BRINGAS GUTIÉRREZ: La productividad de los factores en la agricultura española (1752-1935) (2000).
- 40 ANA CRESPO SOLANA: El comercio marítimo entre Ámsterdam y Cádiz (1713-1778) (2000).
- 41 LLUIS CASTAÑEDA: El Banco de España (1874-1900). La red de sucursales y los nuevos servicios financieros (2001).
- 42 SEBASTIÁN COLL Y JOSÉ IGNACIO FORTEA: Guía de fuentes cuantitativas para la historia económica de España. Vol. II: Finanzas y renta nacional (2002).
- 43 ELENA MARTÍNEZ RUIZ: El sector exterior durante la autarquía. Una reconstrucción de las balanzas de pagos de España, 1940-1958. Edición revisada (2003).
- 44 INÉS ROLDÁN DE MONTAUD: La banca de emisión en Cuba (1856-1898) (2004).
- 45 ALFONSO HERRANZ LONCÁN: La dotación de infraestructuras en España, 1844-1935 (2004).
- 46 MARGARITA EVA RODRÍGUEZ GARCÍA: Compañías privilegiadas de comercio con América y cambio político (1706-1765) (2005).
- 47 MARÍA CONCEPCIÓN GARCÍA-IGLESIAS SOTO: Ventajas y riesgos del patrón oro para la economía española (1850-1913) (2005).
- 48 JAVIER PUEYO SÁNCHEZ: El comportamiento de la gran banca en España, 1921-1974 (2006).

## DOCUMENTOS DE TRABAJO

- 0621 ENRIQUE ALBEROLA Y RODRIGO CÉSAR SALVADO: Banks, remittances and financial deepening in receiving countries. A model.
- 0622 SONIA RUANO Y VICENTE SALAS: Morosidad de la deuda empresarial bancaria en España, 1992-2003.
- 0623 JUAN AYUSO Y JORGE MARTÍNEZ: Assessing banking competition: an application to the Spanish market for (quality-changing) deposits.
- 0624 IGNACIO HERNANDO Y MARÍA J. NIETO: Is the Internet delivery channel changing banks' performance? The case of Spanish banks.
- 0625 JUAN F. JIMENO, ESTHER MORAL Y LORENA SAIZ: Structural breaks in labor productivity growth: the United States vs. the European Union.
- 0626 CRISTINA BARCELÓ: A Q-model of labour demand.
- 0627 JOSEP M. VILARRUBIA: Neighborhood effects in economic growth.
- 0628 NUNO MARTINS Y ERNESTO VILLANUEVA: Does limited access to mortgage debt explain why young adults live with their parents?
- 0629 LUIS J. ÁLVAREZ E IGNACIO HERNANDO: Competition and price adjustment in the euro area.
- 0630 FRANCISCO ALONSO, ROBERTO BLANCO Y GONZALO RUBIO: Option-implied preferences adjustments, density forecasts, and the equity risk premium.
- 0631 JAVIER ANDRÉS, PABLO BURRIEL Y ÁNGEL ESTRADA: Bemod: A DSGE model for the Spanish economy and the rest of the euro area.
- 0632 JAMES COSTAIN Y MARCEL JANSEN: Employment fluctuations with downward wage rigidity: The role of moral hazard.
- 0633 RUBÉN SEGURA-CAYUELA: Inefficient policies, inefficient institutions and trade.
- 0634 RICARDO GIMENO Y JUAN M. NAVE: Genetic algorithm estimation of interest rate term structure.
- 0636 AITOR ERCE-DOMÍNGUEZ: Using standstills to manage sovereign debt crises.
- 0637 ANTON NAKOV: Optimal and simple monetary policy rules with zero floor on the nominal interest rate.
- 0638 JOSÉ MANUEL CAMPA Y ÁNGEL GAVILÁN: Current accounts in the euro area: An intertemporal approach.
- 0639 FRANCISCO ALONSO, SANTIAGO FORTE Y JOSÉ MANUEL MARQUÉS: Punto de quiebra implícito en la prima de *credit default swaps*. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0701 PRAVEEN KUJAL Y JUAN RUIZ: Cost effectiveness of R&D and strategic trade policy.

- 0702 MARÍA J. NIETO Y LARRY D. WALL: Preconditions for a successful implementation of supervisors' prompt corrective action: Is there a case for a banking standard in the EU?
- 0703 PHILIP VERMEULEN, DANIEL DIAS, MAARTEN DOSSCHE, ERWAN GAUTIER, IGNACIO HERNANDO, ROBERTO SABBATINI Y HARALD STAHL: Price setting in the euro area: Some stylised facts from individual producer price data.
- 0704 ROBERTO BLANCO Y FERNANDO RESTOY: Have real interest rates really fallen that much in Spain?
- 0705 OLYMPIA BOVER Y JUAN F. JIMENO: House prices and employment reallocation: International evidence.
- 0706 ENRIQUE ALBEROLA Y JOSÉ M.<sup>a</sup> SERENA: Global financial integration, monetary policy and reserve accumulation. Assessing the limits in emerging economies.
- 0707 ÁNGEL LEÓN, JAVIER MENCÍA Y ENRIQUE SENTANA: Parametric properties of semi-nonparametric distributions, with applications to option valuation.
- 0708 ENRIQUE ALBEROLA Y DANIEL NAVIA: Equilibrium exchange rates in the new EU members: external imbalances vs. real convergence.
- 0709 GABRIEL JIMÉNEZ Y JAVIER MENCÍA: Modelling the distribution of credit losses with observable and latent factors.
- 0710 JAVIER ANDRÉS, RAFAEL DOMÉNECH Y ANTONIO FATÁS: The stabilizing role of government size.
- 0711 ALFREDO MARTÍN-OLIVER, VICENTE SALAS-FUMÁS Y JESÚS SAURINA: Measurement of capital stock and input services of Spanish banks.
- 0712 JESÚS SAURINA Y CARLOS TRUCHARTE: An assessment of Basel II procyclicality in mortgage portfolios.
- 0713 JOSÉ MANUEL CAMPA E IGNACIO HERNANDO: The reaction by industry insiders to M&As in the European financial industry.
- 0714 MARIO IZQUIERDO, JUAN F. JIMENO Y JUAN A. ROJAS: On the aggregate effects of immigration in Spain.
- 0715 FABIO CANOVA Y LUCA SALA: Back to square one: identification issues in DSGE models.
- 0716 FERNANDO NIETO: The determinants of household credit in Spain.
- 0717 EVA ORTEGA, PABLO BURRIEL, JOSÉ LUIS FERNÁNDEZ, EVA FERRAZ Y SAMUEL HURTADO: Actualización del modelo trimestral del Banco de España.
- 0718 JAVIER ANDRÉS Y FERNANDO RESTOY: Macroeconomic modelling in EMU: How relevant is the change in regime?
- 0719 FABIO CANOVA, DAVID LÓPEZ-SALIDO Y CLAUDIO MICHELACCI: The labor market effects of technology shocks.
- 0720 JUAN M. RUIZ Y JOSEP M. VILARRUBIA: The wise use of dummies in gravity models: Export potentials in the Euromed region.
- 0721 CLAUDIA CANALS, XAVIER GABAIX, JOSEP M. VILARRUBIA Y DAVID WEINSTEIN: Trade patterns, trade balances and idiosyncratic shocks.
- 0722 MARTÍN VALLCORBA Y JAVIER DELGADO: Determinantes de la morosidad bancaria en una economía dolarizada. El caso uruguayo.
- 0723 ANTON NAKOV Y ANDREA PESCATORI: Inflation-output gap trade-off with a dominant oil supplier.
- 0724 JUAN AYUSO, JUAN F. JIMENO Y ERNESTO VILLANUEVA: The effects of the introduction of tax incentives on retirement savings.
- 0725 DONATO MASCIANDARO, MARÍA J. NIETO Y HENRIETTE PRAST: Financial governance of banking supervision.
- 0726 LUIS GUTIÉRREZ DE ROZAS: Testing for competition in the Spanish banking industry: The Panzar-Rosse approach revisited.

## DOCUMENTOS OCASIONALES

- 0506 VÍCTOR GARCÍA-VAQUERO Y JORGE MARTÍNEZ: Fiscalidad de la vivienda en España.
- 0507 JAIME CARUANA: Monetary policy, financial stability and asset prices.
- 0601 JUAN F. JIMENO, JUAN A. ROJAS Y SERGIO PUENTE: Modelling the impact of aging on Social Security expenditures.
- 0602 PABLO MARTÍN-ACEÑA: La Banque de France, la BRI et la création du Service des Études de la Banque d'Espagne au début des années 1930.
- 0603 CRISTINA BARCELÓ: Imputation of the 2002 wave of the Spanish Survey of Household Finances (EFF).
- 0604 RAFAEL GÓMEZ Y PABLO HERNÁNDEZ DE COS: The importance of being mature: The effect of demographic maturation on global per-capita income.
- 0605 JUAN RUIZ Y JOSEP VILARRUBIA: Canales de reciclaje internacional de los petrodólares. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0606 ALICIA GARCÍA-HERRERO Y SERGIO GAVILÁ: Posible impacto de Basilea II en los países emergentes.
- 0607 ESTHER GORDO, JAVIER JAREÑO Y ALBERTO URTASUN: Radiografía del sector de servicios en España.
- 0608 JUAN AYUSO, ROBERTO BLANCO Y FERNANDO RESTOY: House prices and real interest rates in Spain.
- 0701 JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA: Los principales rasgos y experiencias de la integración de la economía española en la UEM.
- 0702 ISABEL ARGIMÓN, FRANCISCO DE CASTRO Y ÁNGEL LUIS GÓMEZ: Una simulación de los efectos de la reforma del IRPF sobre la carga impositiva.
- 0703 YENER ALTUNBAŞ, ALPER KARA Y ADRIAN VAN RIXTEL: Corporate governance and corporate ownership: The investment behaviour of Japanese institutional investors.
- 0704 ARTURO MACÍAS Y ÁLVARO NASH: Efectos de valoración en la posición de inversión internacional de España.
- 0705 JUAN ANGEL GARCIA Y ADRIAN VAN RIXTEL: Inflation-linked bonds from a central bank perspective.

## EDICIONES VARIAS<sup>1</sup>

RAMÓN SANTILLÁN: Memorias (1808-1856) (1996) (\*\*).

BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE ESTUDIOS (Ed.): La política monetaria y la inflación en España (1997) (\*).

BANCO DE ESPAÑA: La Unión Monetaria Europea: cuestiones fundamentales (1997). 3,01 €.

TERESA TORTELLA: Los primeros billetes españoles: las «Cédulas» del Banco de San Carlos (1782-1829) (1997). 28,13 €.

JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA, JOSÉ VIÑALS Y FERNANDO GUTIÉRREZ (Ed.): Monetary policy and inflation in Spain (1998) (\*\*\*)).

VICTORIA PATXOT: Medio siglo del Registro de Bancos y Banqueros (1947-1997) (1999). Libro y disquete: 5,31 €.

PEDRO TEDDE DE LORCA: El Banco de San Fernando (1829-1856) (1999) (\*).

BANCO DE ESPAÑA (Ed.): Arquitectura y pintura del Consejo de la Reserva Federal (2000). 12,02 €.

PABLO MARTÍN ACEÑA: El Servicio de Estudios del Banco de España (1930-2000) (2000). 9,02 €.

TERESA TORTELLA: Una guía de fuentes sobre inversiones extranjeras en España (1780-1914) (2000). 9,38 €.

VICTORIA PATXOT Y ENRIQUE GIMÉNEZ-ARNAU: Banqueros y bancos durante la vigencia de la Ley Cambó (1922-1946) (2001). 5,31 €.

BANCO DE ESPAÑA: El camino hacia el euro. El real, el escudo y la peseta (2001). 45 €.

BANCO DE ESPAÑA: El Banco de España y la introducción del euro (2002). Ejemplar gratuito.

BANCO DE ESPAÑA: Billetes españoles 1940-2001 (2004). 30 €. (Ediciones en español e inglés.)

NIGEL GLENDINNING Y JOSÉ MIGUEL MEDRANO: Goya y el Banco Nacional de San Carlos (2005). Edición en cartón: 30 €; edición en rústica: 22 €.

BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE ESTUDIOS (Ed.): El análisis de la economía española (2005) (\*). (Ediciones en español e inglés.)

BANCO DE ESPAÑA: Billetes españoles 1874-1939 (2005). 30 €.

JOSÉ MARÍA VIÑUELA, PEDRO NAVASCUÉS Y RAFAEL MONEO: El Edificio del Banco de España (2006). 25 €.

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) (\*\*\*\*).

### Difusión estadística

Boletín de Operaciones (diario) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)

Boletín del Mercado de Deuda Pública (diario) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)

Boletín Estadístico (mensual)

Central de Balances. Resultados anuales de las empresas no financieras (monografía anual)

Cuentas Financieras de la Economía Española (edición bilingüe: español e inglés) (series anuales y trimestrales<sup>2</sup>)

### Legislación financiera y registros oficiales

Circulares a entidades de crédito<sup>3</sup>

Circulares del Banco de España. Recopilación (cuatrimestral)

Registros de Entidades (anual) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)

### Formación

BANCO DE ESPAÑA: Cálculo mercantil (con ejercicios resueltos).

PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo I) (1999).

PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo II) (1998).

JESÚS MARÍA RUIZ AMESTOY: Matemática financiera (2001).

JESÚS MARÍA RUIZ AMESTOY: Matemática financiera (ejercicios resueltos) (1994).

UBALDO NIETO DE ALBA: Matemática financiera y cálculo bancario.

LUIS A. HERNANDO ARENAS: Tesorería en moneda extranjera.

## PUBLICACIONES DEL BANCO CENTRAL EUROPEO

Informe Anual

Boletín Mensual

Otras publicaciones

1. Todas las publicaciones las distribuye el Banco de España, excepto las señaladas con (\*), (\*\*), (\*\*\*) o (\*\*\*\*), que las distribuyen, respectivamente, Alianza Editorial, Editorial Tecnos, Macmillan (Londres) y Thomson-Aranzadi. Los precios indicados incluyen el 4% de IVA. 2. Además, se difunde en Internet una actualización trimestral de los cuadros de esta publicación. 3. 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
---------------------------------------	---