

7 CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL

7 Criterios de interés general

Responsabilidad asumida por las entidades y costes repercutidos a los clientes en la ejecución de transferencias

Las entidades están obligadas a asegurar el buen fin de las operaciones que les son recomendadas y no limitar su actuación a ejecutar una orden por un determinado sistema, cuyo criterio de selección debe venir determinado por la diligencia en la custodia de los intereses de sus clientes y la seguridad del tráfico mercantil. Ciertamente, las transferencias cursadas para abono automático resultan más ágiles y rápidas en su ejecución, pero, en su gran mayoría, son únicamente más económicas en beneficio de una sola de las partes, las entidades de crédito, criterio que en modo alguno puede primar y que debe ser objeto de ponderación por parte de las entidades si quieren actuar conforme a las buenas prácticas y usos bancarios. El Servicio entiende que esta tesis puede también deducirse de las tarifas de comisiones que las entidades tienen registradas, pues no existe una discriminación de los costes que pueden representar para el cliente las distintas formas de llevar a cabo este tipo de transferencias, cuando parece obvia la diferencia en la complejidad que conlleva la ejecución en función de la modalidad elegida y, en consecuencia, la responsabilidad que asume la entidad en cada caso.

Pacto de igualación de rango con la hipoteca preexistente

Últimamente se ha comprobado por el Servicio que las entidades vienen incluyendo en las escrituras de ampliación de préstamo con garantía hipotecaria un pacto de igualdad de rango, lo que conlleva la liquidación del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, que grava dicha operación.

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

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

En estos supuestos, una conducta ajustada a las buenas prácticas bancarias exigiría de las entidades que advirtiesen a sus clientes, con la debida antelación y, en todo caso, tomándolos en consideración en los gastos inicialmente estimados en función del importe de la operación, de los costes derivados de la liquidación del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados que grava la cláusula de igualdad de rango.

Reglamento 2001/2560/CE, de 19 de diciembre, sobre pagos transfronterizos en euros

En relación con la aplicación del Reglamento 2001/2560/CE, de 19 de diciembre, sobre pagos transfronterizos en euros, el Banco de España, a través de su Dirección General de Regulación, ha fijado su criterio sobre diversos aspectos relacionados con la operativa de transferencias con el exterior y su reflejo en el folleto de tarifas de comisiones de las entidades de crédito.

Con la entrada en vigor el 1 de julio de 2003 de lo establecido en el apartado 2, artículo 3, del citado Reglamento, las comisiones cobradas por ejecutar una orden de transferencia dirigida a otro Estado miembro deben ser iguales a las que la entidad cobraría por una operación del

mismo importe realizada dentro de España, siempre que la moneda de la transacción sea el euro (o la corona sueca, teniendo en cuenta la declaración de adhesión de las autoridades de Suecia a lo dispuesto en dicho Reglamento) y su importe no sea superior a 12.500 euros.

Dicha igualdad alcanza a cualquier concepto directamente relacionado con la orden de transferencia que vaya a cobrar la entidad que la recibe, incluso cuando se trate de la repercusión de gastos de transmisión de la orden u otros aplicados por terceros, y solo puede alterarse mediante la exigencia de comisiones adicionales, cuando el ordenante no comunique a la entidad el código de identificación bancaria (BIC) de la entidad de destino y el número internacional de cuenta bancaria (IBAN) del beneficiario; en este último caso, además, las comisiones adicionales deberán estar incluidas en los correspondientes folletos de tarifas verificadas por el Banco de España, y la entidad deberá haber informado previamente a su cliente de la existencia de ese cargo adicional.

Estos criterios son aplicables tanto en el caso de las transferencias emitidas como en el caso de las recibidas, y ello al margen de cuál sea la cláusula de repercusión de gastos establecida por el ordenante de las transferencias, por lo que el Servicio de Reclamaciones del Banco de España entiende que no se puede cobrar comisión, ni repercutir gasto alguno al beneficiario de una transferencia sujeta al citado Reglamento por el servicio de abonarle dicha transferencia en su cuenta, que no sea idéntica a la comisión cobrada o al gasto repercutido por el abono de una transferencia equivalente ordenada en España, y que tal criterio rige cualesquiera que sean las condiciones recogidas al respecto en el folleto de comisiones que la entidad tenga puesto a disposición del público.

Gestión de cheques sobre el extranjero

El Servicio de Reclamaciones —en numerosas ocasiones, reflejadas en las sucesivas Memorias anuales— se ha pronunciado considerando que en la entrega de cheques a las entidades para su cobro hay dos alternativas posibles, a saber: tomar el cheque en gestión de cobro, o bien, además de gestionar dicho cobro, abonar su importe en la cuenta del cliente. En este segundo caso, dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De este modo, el abono está sujeto a la condición del cobro efectivo del cheque, dando lugar, en caso de producirse el impago o devolución del efecto, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta.

Cuestión distinta es la de la disponibilidad del importe del cheque, entendiendo el Servicio que la restricción de la disponibilidad de los fondos abonados «salvo buen fin» durante un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad contradice los principios contenidos en la normativa bancaria, que omite expresamente la fijación de plazos concretos que se apliquen con carácter general. Es más, se estima que en aquellos casos en que, por las circunstancias concurrentes, no hubiera sido aconsejable permitir al cliente la disponibilidad de dichos fondos, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera sido optar por la gestión de cobro del cheque en cuestión, no abonando su importe hasta que efectivamente hubiese sido realizado, o bien practicar el abono, pero limitando la eficacia del mismo mediante una cláusula específica que a tal efecto constara, por ejemplo, en el impreso de ingreso y que aludiera a indisponibilidad temporal del abono realizado hasta la fecha del cobro efectivo del cheque.

Ahora bien, en el caso concreto de cheques librados sobre el extranjero, concurre una serie de circunstancias que agravan la situación de incertidumbre, en cuanto a la disposición firme de los fondos, ante la que puede enfrentarse un cliente que entrega este tipo de documentos para su cobro a una entidad financiera, ya que los plazos de devolución a los que se

encuentran sometidos son diferentes en los distintos países, dependiendo de la excepcionabilidad de la causa por la que se produzca dicha devolución. Por ello, las entidades suelen establecer acuerdos con sus correspondientes acerca de los plazos máximos a los que se encuentran sujetos estos instrumentos de pago a los efectos de considerar firme su abono.

Por tanto, y dada la total transparencia que debe existir en los documentos bancarios destinados a justificar el ingreso de cheques, de tal forma que el cliente conozca por la sola y normal —no especializada— lectura de tales documentos cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados, las entidades deberían informar a sus clientes de que los fondos abonados solo adquieren firmeza a partir de determinada fecha, y, en el caso de que dicha información no sea posible, por no existir tales acuerdos de correspondencia, dejar constancia de la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de la disponibilidad del mismo.

De este modo, se pondrán los medios para evitar, no solo el riesgo de un posible descubierto que no interesa a la entidad, sino también el perjuicio económico del cliente en la creencia de que la totalidad del saldo de su cuenta es un saldo disponible.

Transferencias falsas recibidas desde países extranjeros

El Servicio ha verificado que, en ocasiones, un cliente-vendedor recibe el pedido firme de mercancía de un comprador extranjero, junto con una copia que contiene los datos bancarios precisos para pretender que se ha realizado una transferencia correspondiente al pago de la mercancía adquirida. Simultáneamente, la sucursal de la entidad beneficiaria es informada, mediante fax, de que se ha cursado una «orden de transferencia irrevocable» a favor de su cliente a través de una entidad de crédito extranjera, adjuntando los datos que presuntamente se han incluido en esta orden. A la vista de la aparente seriedad del pedido, la empresa vendedora beneficiaria de la supuesta transferencia envía la mercancía al comprador. Posteriormente, al ir a comprobar el abono de los fondos por la venta realizada, se encuentra que tanto el fax remitido a su sucursal como la presunta copia de la orden de transferencia que le envió su comprador han sido falsificadas.

En estos casos de recepción de supuestas órdenes de transferencia a favor de sus clientes para el pago de ventas internacionales, en las que se acuerda el envío de una mercancía previa confirmación de la existencia de una orden de transferencia, las entidades han de ser especialmente cuidadosas. Como expertos en la materia, deben ser diligentes en el seguimiento de estas operaciones para evitar que sus clientes, debido a una información deficiente o inexacta, lleguen a la conclusión de que les ha sido abonada en firme la mercancía que expenden.

No hay que olvidar que las transferencias internacionales no pueden considerarse efectivas hasta la recepción por parte de la entidad beneficiaria del correspondiente *swift* enviado desde la entidad financiera con la que haya cruzado claves de seguridad, o la confirmación de que el importe haya sido compensado mediante el correspondiente sistema internacional de compensación o liquidación. Por lo tanto, cualquier otro modo de aviso de transferencia (como puede ser un fax remitido a la entidad beneficiaria con la indicación de la existencia de transferencia telegráfica), aunque se indique irrevocable, no constituye confirmación de que se haya cursado la orden.