

5 INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

Grupo I Operaciones activas

Comisiones y gastos

FALTA DE TRANSPARENCIA
EN EL COBRO DE COMISIONES
O GASTOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FALTA DE TRANSPARENCIA
EN EL COBRO DE TASACIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

COBRO DE COMISIONES
O GASTOS INDEBIDOS
POR DIVERSOS MOTIVOS

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

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

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

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

Banco de Sabadell, SA, y Caja Insular de Ahorros de Canarias, en los expedientes n.º 3499/04 y n.º 1957/04, respectivamente, se apartaron de las buenas prácticas bancarias al adeudar una comisión por el importe excedido de un crédito, una vez vencido este. Un crédito vencido e impagado supone un incumplimiento de la obligación de pago por parte del acreditado, pero no una nueva disposición autorizada por la entidad bancaria, de tal manera que el vencimiento del crédito extingue el contrato y da lugar a una deuda líquida y exigible, sobre la que se podrán liquidar los intereses de demora pactados, sin que quepa en esta situación comisión por excedidos no producidos.

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

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

Falta de diligencia

COMISIÓN REITERADA
DE ERRORES DE DIVERSA ÍNDOLE
Y RETRASO EN CORREGIRLOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FALTA DE DILIGENCIA EN LA
TRAMITACIÓN DE OPERACIONES
DIVERSAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Información y documentación

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

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

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

FALTA DE CONSERVACIÓN
O ENTREGA AL CLIENTE DEL
DOCUMENTO CONTRACTUAL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INFORMACIÓN DEFICIENTE
EN RELACIÓN CON LA OFERTA
VINCULANTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INFORMACIÓN DEFICIENTE
EN RELACIÓN CON DIVERSOS
ASPECTOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

NO ENTREGA DEL INFORME
DE TASACIÓN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Intereses

APLICACIÓN INCORRECTA
DE LOS TIPOS DE REFERENCIA
PACTADOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FALTA DE TRANSPARENCIA EN EL
TIPO DE INTERÉS APLICADO

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

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

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

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

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

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

COBRO DE INTERESES
INDEBIDOS

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

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

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

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

Subrogaciones y novaciones

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OTRAS ACTUACIONES
INCORRECTAS RELACIONADAS
CON SUBROGACIONES
Y NOVACIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ley de crédito al consumo

INCIDENCIAS EN LA
FORMALIZACIÓN DE CRÉDITOS
AL CONSUMO

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

En los expedientes enumerados en este epígrafe, la pretensión de los reclamantes se centra en que el Servicio declare la ineficacia de sus contratos de financiación, sobre la base de lo dispuesto en los artículos 14.2 y 15.1 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo. Sin embargo, tal declaración excede ampliamente el ámbito de competencia atribuido por la normativa vigente al Servicio, debiendo obtenerse, de estimarse oportuno, de quienes única y exclusivamente tienen competencias para ello, esto es, de los tribunales de justicia.

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

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

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

Actuación unilateral de la entidad

ACTUACIÓN UNILATERAL EN
RELACIÓN CON DIVERSOS
ASPECTOS

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

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

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

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

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

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

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

Préstamos subvencionados

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

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

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

Grupo II Operaciones pasivas

Comisiones

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

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

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

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

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

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

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

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

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, que regula las normas de actuación de las entidades de crédito en relación con los tipos de interés, comisiones e información a clientes, establece, en su norma séptima, apartado 4, que los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

«d) Los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado, que no podrán tomar como referencia los de la propia entidad u otras de su grupo, o la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deberán ajustarse tales modificaciones, que en todo caso deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

APLICACIÓN DE CONDICIONES
DIFERENTES A LAS PACTADAS
EN LOS CONTRATOS

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

En relación con la comisión de mantenimiento, es criterio del Servicio que cuando las comisiones no están pactadas en contrato, ni en el momento inicial de formalización ni a posteriori, no es correcto proceder a su adeudo si las entidades no realizan una previa notificación a los interesados comunicándoles la decisión adoptada, que no es otra sino implantar una nueva condición contractual a una relación de duración indefinida en el tiempo, para lo que ineludiblemente hay que contar con el consentimiento de la otra parte contratante, garantizando de esta forma que no se produce un abuso o mal uso del derecho por parte de la entidad, fruto de la asimetría y desigualdad de los intervinientes en la relación negocial.

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

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

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

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

COBRO DE COMISIONES
INDEBIDAS POR DIVERSOS
MOTIVOS

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

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

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

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

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

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

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

COMISIONES DE MANTENIMIENTO EN CUENTA ABIERTA POR EXIGENCIA DE LA ENTIDAD	Entidades: CAJA RURAL DE TOLEDO, SCC. — Reclamación n.º 2092/05. CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 793/05. CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA. — Reclamación n.º 2164/04. BANCO GUIPUZCOANO, SA. — Reclamación n.º 2474/05.
---	---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Intereses

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Discrepancias sobre apuntes en cuenta

COMPENSACIÓN IMPROCEDENTE
DE POSICIONES DEUDORAS
Y ACREEDORAS DE CLIENTES

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

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

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

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

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

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

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

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

ADEUDOS EN CUENTA PARA
CORREGIR ABONOS INDEBIDOS

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

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

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

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

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

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

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

ACTUACIÓN UNILATERAL
DE LAS ENTIDADES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RETENCIONES Y BLOQUEOS
INDEBIDOS DE CUENTAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TRASLADO UNILATERAL DE
POSICIONES A OTRA SUCURSAL

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

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

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

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

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

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

ACTUACIÓN INCORRECTA
EN EMBARGOS DE CUENTAS

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

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

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

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

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

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

CANCELACIÓN UNILATERAL
DE CUENTAS

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

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

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

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

INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES
DE CLIENTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DISPOSICIONES CON LIBRETA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CARGOS EN CUENTA NO
AUTORIZADOS POR EL CLIENTE

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

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

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

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

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

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

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

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

Información y documentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FALTA DE INFORMACIÓN, O
INFORMACIÓN DEFICIENTE
RESPECTO A DIVERSOS
ASPECTOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FALTA DE FORMALIZACIÓN
DE LOS DOCUMENTOS
JUSTIFICATIVOS DE LAS
OPERACIONES EFECTUADAS

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

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

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

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

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

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

Condiciones contractuales

DISPOSICIONES DE CUENTAS SIN
CONCURRIR LAS FIRMAS
NECESARIAS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MODIFICACIÓN UNILATERAL
DE LAS CONDICIONES
CONTRACTUALES

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

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

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

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

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

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

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

Falta de diligencia

COMISIÓN DE ERRORES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

FALTA DE DILIGENCIA EN LA
TRAMITACIÓN DE OPERACIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Grupo III Transferencias

Comisiones

TRANSFERENCIAS ENTRE
ESTADOS MIEMBROS
DE LA UNIÓN EUROPEA

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

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

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

En el expediente n.º 4515/04, Bankinter, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el cobro de comisiones por ejecución de una transferencia transfronteriza ordenada por Internet, por cuanto infringe el principio de transparencia informativa que preside sus relaciones con los clientes, al remitirse, para justificar la igualdad exigida por el Reglamento, a su libro de tarifas, ya que la información recogida en este no solo no es la que facilita a sus clientes internautas, sino que ni siquiera hace mención de su existencia en la página web en la que se recogen las comisiones efectivamente aplicadas por la entidad.

Incumple el Reglamento 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre, sobre los pagos transfronterizos en euros, no solo porque las comisiones informadas en su página web por transferencias transnacionales emitidas con cláusula de gastos OUR y ordenadas vía Internet (0,3%, con un mínimo de 2,70 euros) son superiores a las tarifadas por los mismos conceptos para las transferencias nacionales (0,25%, con un mínimo de 2,50 euros), sino porque la igualdad exigida —como señala el reclamante— debe serlo respecto de las comisiones efectivamente aplicadas y no de las máximas autorizadas.

Igualmente, Bankinter, SA, en el expediente n.º 942/05, incumplió las buenas prácticas y usos bancarios al tener establecida en sus tarifas y aplicar a las transferencias recibidas del exterior en euros, con cláusulas BEN o SHA, una comisión igual o superior a las repercutidas por las transferencias nacionales emitidas sobre otras plazas, es decir, las ordenadas con cláusula OUR. Es criterio del Servicio que la remuneración que cobra una entidad por la prestación de un servicio debe ser acorde con la actividad que realice y la responsabilidad que asuma. Y, en este sentido, las comisiones soportadas por el beneficiario por transferencias recibidas bajo la opción SHA deberían ser inferiores a las que soportaría por la emisión de una transferencia con cláusula de gastos OUR, que son las que limitan, vía Reglamento, las que pueden cobrarse a nivel supranacional.

En relación con los hechos que motivan el expediente n.º 2226/05 contra Banco Español de Crédito, SA, el Servicio consideró que no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios al haber repercutido al beneficiario de la transferencia una comisión interbancaria como retribución a su intervención como corresponsal en España de la entidad ordenante. Como es lógico, la actuación del corresponsal está remunerada, puesto que responde a un servicio prestado, pero este coste debe enmarcarse dentro de las relaciones interbancarias; el corresponsal se relaciona con el banco ordenante y puede ser que también con el beneficiario, y debe ser con ellos con los que llegue a un acuerdo sobre las comisiones que ha de percibir como corresponsal, pero lo que no puede hacer es distraer su comisión del importe de la transferencia o, lo que es lo mismo, cobrar su intervención al beneficiario mediante la deducción de sus comisiones del importe total que se ha de transferir.

En el expediente n.º 503/05 contra Caixa de Crèdit dels Enginyers, CC Ing., SCC, el Servicio consideró que la entidad no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios al haber aplicado unas comisiones que exceden de las repercutidas en transferencias nacionales, puesto que, de conformidad con la documentación aportada al expediente, se desprende

que la entidad no se ciñó al cumplimiento del principio de no discriminación establecido en el Reglamento (CE) 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre, sobre los pagos transfronterizos en euros.

ADEUDOS DE COMISIONES
IMPROCEDENTES POR DIVERSOS
MOTIVOS

Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 2595/05.
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 4356/04.

En los expedientes n.ºs 2595/05 y 4356/04, las entidades quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en la cuenta de sus clientes comisiones por ejecutar órdenes de transferencias periódicas que, hasta ese momento, habían sido gratuitas, sin haber quedado acreditado que comunicaran, con carácter previo a su aplicación, el cambio de condiciones realizado.

Discrepancia sobre apuntes en cuenta

FALTA DE ABONO
DE LA INDEMNIZACIÓN
LEGALMENTE ESTABLECIDA

Entidades: BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 2631/05.

Bankinter, SA, en la reclamación n.º 2631/05, no hizo referencia alguna —ni en el momento de iniciarse el proceso reclamatorio ni al formular sus alegaciones ante el Servicio de Reclamaciones— a la indemnización que legalmente le correspondía al reclamante por no haber acreditado los fondos en la cuenta de la entidad del beneficiario respetando el plazo convenido o, a falta de pacto entre las partes sobre dicho plazo, al término del quinto día laborable bancario siguiente a la fecha de aceptación de la orden de transferencia, lo que supone que la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias sobre la base de la transparencia y diligencia que deben presidir las relaciones de las entidades y su clientes.

FALTA DE AUTORIZACIÓN
EN LA REALIZACIÓN
DE TRANSFERENCIAS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 4399/04.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 1162/05.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 3976/04.
CAJA RURAL DE CÓRDOBA, SCC. — Reclamación n.º 2731/04.
BANCA MARCH, SA. — Reclamación n.º 2567/05.
CAJA DE AHORROS Y M P DE EXTREMADURA. — Reclamación n.º 2821/05.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2443/04.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 4399/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al ejecutar una orden de transferencia con cargo a la cuenta de su cliente, sin contar con el consentimiento y ni siquiera conocimiento de este, así como al repercutirle la correspondiente comisión por un servicio que, obviamente, no había solicitado, por cuanto resulta obvio que el banco carece de legitimación ya que implica un acto de disposición de los fondos depositados en la cuenta que está reservado, en exclusiva, para el titular o autorizado de la misma, a no ser que medie mandato legal o judicial que lo habilite para ello, cosa que en el presente supuesto no ocurría.

En los expedientes n.ºs 1162/05 y 2567/05, y ante la discrepancia mercantil sostenida por ambas partes sobre si existió o no orden verbal para realizar la transferencia, el Servicio consideró, sin perjuicio de lo que en su caso pudieran determinar los tribunales de justicia, que las entidades incumplieron las buenas prácticas y usos bancarios al carecer de justificación documental de la operación de transferencia.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 3976/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios por cuanto procedió a transferir, real y efectivamente, el importe a la cuenta corriente del beneficiario indicada por el ordenante y, a pesar de ello y sin recabar la autorización expresa del beneficiario, atendió la orden de cancelación y anulación de esa

transferencia que había sido ordenada en firme y, a mayor abundamiento, cuando intentó corregir la actuación indicada procedió a transferir sin autorización del titular de la cuenta y con fecha posterior el importe de la transferencia inicialmente ordenada y posteriormente anulada indebidamente.

El Servicio de Reclamaciones estimó que Caja Rural de Córdoba, SCC, en el expediente n.º 2731/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al realizar una transferencia con cargo a la cuenta del reclamante sin haber acreditado documentalmente que mediara una orden expresa de este en tal sentido. La entidad, como profesional experto que es en la operativa bancaria, debía de haber recabado la firma del ordenante de la transferencia y no ejecutar y adeudar la misma sin contar con la correspondiente justificación documental, máxime teniendo en cuenta que el adeudo se produjo presentando la cuenta saldo deudor, lo que nos lleva a considerar dicho proceder como contrario a las buenas prácticas y usos bancarios.

El Servicio de Reclamaciones estimó, en el expediente n.º 2821/05, que Caja de Ahorros y M P de Extremadura quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al efectuar un traspaso de fondos desde la cuenta de los reclamantes a otra cuenta, titulada por uno solo de ellos junto con otras cinco personas, sin contar con la autorización de aquellos, con objeto de cobrarse el importe de una comisión de mantenimiento.

En el expediente n.º 2443/04, el Servicio consideró que Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al realizar unilateralmente, y sin autorización del titular de la cuenta, determinados traspasos de fondos, con objeto de resarcirse del importe de un cheque que resultó impagado.

INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES

Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE SEGOVIA. —Reclamación n.º 466/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamación n.º 3975/04.

PATAGON BANK, SA. —Reclamación n.º 896/05.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. —Reclamación n.º 3643/04.

En el caso del expediente n.º 466/05, la entidad reclamada consideraba que la operación solicitada por el cliente era un pago de recibos, por lo que le aplicó el horario restringido que tiene establecido al efecto. El Servicio estimó que asiste plenamente la razón a la reclamante, pues las operaciones de transferencia que solicita de la Caja en cada ocasión tienen sin lugar a duda dicha naturaleza, según se desprende de la documentación que fue aportada, devengando cada una de ellas la oportuna comisión por ejecutarlas. El Servicio de Reclamaciones considera que deben ser entendidas las transferencias como aquellas operaciones por las que el ordenante da instrucciones a su entidad bancaria para que envíe, con cargo a su cuenta, con fondos suficientes, una determinada cantidad de dinero a otra cuenta, cuyo titular será el beneficiario de la transferencia. Asimismo, resulta indiferente en las transferencias su finalidad y, por tanto, el destino de los fondos —incluso para pago de un recibo— no altera la naturaleza de la operación bancaria realizada y por la que la entidad cobra la correspondiente comisión.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 3975/04, quebrantó con su actuación las buenas prácticas y usos bancarios al no abonar el importe de la transferencia en la cuenta designada por los declarantes conjuntos del IRPF en el Modelo 100 de devolución; y ello a pesar de que la cuenta designada estaba a nombre del segundo de los declarantes, ingresando, sin embargo, el importe de la misma en una cuenta distinta de la indicada por los declarantes.

El Servicio consideró que Patagon Bank, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 896/05, al permitir realizar ingresos en una cuenta sin haberse firmado el

contrato de la misma y, sin embargo, no permitir el abono de una transferencia en esa misma cuenta sin haber variado las circunstancias.

Banco Popular Español, SA, en el expediente n.º 3643/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no abonar los fondos de una transferencia en la cuenta señalada por el ordenante.

Falta de diligencia

FALTA DE DILIGENCIA EN LA
TRAMITACIÓN DE
TRANSFERENCIAS

Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 3959/04.

M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 4824/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 3850/04.

BANCO POPULAR ESPAÑOL, SA. — Reclamaciones n.ºs 3533/04 y 1204/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 2927/04 y 1204/04.

IPAR KUTXA RURAL, SCC. — Reclamación n.º 2064/05.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 3383/04.

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 3176/05.

En relación con los hechos planteados en la reclamación n.º 3959/04, la caja reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios en la medida en que no actuó con la diligencia que le es exigible a la hora de ejecutar la orden de traspaso de fondos dada por su cliente desde otra entidad de crédito, mostrando un claro desinterés en solventar la incidencia producida con motivo, según indica, de la ausencia de la letra contenida en el Número de Identificación Fiscal (NIF), máxime cuando dicha información, tal como señala la reclamante, es conocida por la Caja.

En el caso del expediente n.º 4824/04, la conducta del M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla merece un pronunciamiento desfavorable, por cuanto su actuación no hizo sino impedir y dilatar la ejecución de una orden cursada por su cliente, puesto que la solicitud del documento original de la orden de traspaso de efectivo no puede suponer el aplazamiento de su ejecución y, además, porque la falta del sello de la entidad de la cuenta de abono que la Caja alega, no parece ser un argumento de peso, puesto que la orden, en todo caso, contenía los datos identificativos necesarios (con membrete de la entidad) para ser ejecutada de conformidad con las instrucciones recibidas.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 3850/04, incumplió las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la ejecución de la transferencia ordenada por su cliente, puesto que, salvo que exista alguna especificación técnica que, dado el tratamiento automático de la operación, obligue a la entidad a atender un campo u otro del mensaje *swift* recibido, que no es el caso que nos ocupa, ya que la entidad alega que realizó una serie de gestiones para localizar la cuenta del beneficiario para proceder a abonar la transferencia recibida, la orden de transferencia se ha de cumplimentar de acuerdo con las estrictas indicaciones que en ella figuran, de manera que, al existir una discrepancia evidente entre el cuenta consignada y la cuenta del beneficiario de la transferencia, la caja reclamada debería haber procedido a solicitar información adicional al banco ordenante, o bien a devolver el dinero al mandatario, pues es este el promotor de la operación y el que debe aclarar o rectificar los datos facilitados, debiendo prevalecer esta norma de seguridad sobre la actuación de la Caja, encaminada, según sus alegaciones, a evitar gastos y dilaciones a su cliente.

Banco Popular Español, SA, en el expediente n.º 3533/04, quebrantó los buenos usos y prácticas bancarios al no acreditar la debida diligencia en la realización de las gestiones encaminadas a aclarar, con la entidad corresponsal, el motivo de la imposibilidad de ejecución de la transferencia internacional ordenada por su cliente.

En el expediente n.º 1204/04, tanto Banco Santander Central Hispano, SA, como Banco Popular Español, SA, quebrantaron con su actuación las buenas prácticas y usos bancarios, y ello, por cuanto resulta inaceptable que haya transcurrido más de un año desde que la reclamante pusiera en conocimiento de ambas entidades que sus transferencias no se habían abonado en su cuenta, sin que al día de emitir el informe constase que se hubiera ofrecido a la reclamante una explicación coherente sobre lo ocurrido y hubieran tratado de resolver, en la medida de lo posible, la incidencia, limitándose ambas entidades a certificar, en el caso de la entidad ordenante, que realizó por orden de su cliente, entre otras, las transferencias controvertidas y, en el caso de la entidad receptora, que dichas transferencias no se recibieron y, por tanto, no fueron abonadas en su cuenta.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 2064/05, que Ipar Kutxa Rural, SCC, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la diligencia que le es exigible con relación al traspaso de fondos ordenado por su cliente desde la cuenta de ahorro a la cuenta de ahorro vivienda de la que era titular.

Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón, en el expediente n.º 3383/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no ejecutar las órdenes de transferencia periódica de conformidad con los datos consignados por el ordenante de las mismas, abonándolas en una cuenta distinta a la facilitada, en su día, por el ordenante.

En el expediente n.º 3176/05, el Servicio consideró que Citibank España, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias, tanto al mantener en sus cuentas una transferencia cuyo destino desconocía, aplicada posteriormente de forma tal que generó una incidencia en el pago del préstamo de su cliente, como al no proporcionar a la reclamante la información necesaria sobre tal incidencia.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2927/04, el Servicio consideró que la actuación de Banco Santander Central Hispano, SA, era contraria a las buenas prácticas y usos bancarios al dilatar injustificadamente la ejecución de una orden de transferencia de los fondos del cliente a otra entidad de crédito.

FALTA DE DILIGENCIA
EN LA TRAMITACIÓN
DE TRANSFERENCIAS
INTERNACIONALES

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 2134/05.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 2134/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 4852/04.

Tanto Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, como Banco de Sabadell, SA, se apartaron de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 2134/05, al no actuar con la diligencia necesaria en la resolución de las incidencias sufridas en la ejecución de una transferencia internacional, motivando un retraso en el abono de los fondos al beneficiario, cuando resultaba indudable que la ejecución de esta transferencia, objetivamente, resultó deficiente, pues la acreditación de los fondos en la cuenta de la beneficiaria sufrió una demora excesiva sin que las entidades participantes se considerasen responsables en ninguna medida.

En el expediente n.º 4852/04, Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la ejecución de la transferencia transfronteriza ordenada por su cliente. A mayor abundamiento, ni del escrito de alegaciones de la entidad, ni del escrito remitido por la oficina correspondiente al reclamante, puede deducirse cuál fue el motivo de la demora en la ejecución de la transferencia, resultando, por otra parte, indiscutible que el deber de diligencia general en el cumplimiento de las órde-

nes de los clientes, como principio básico de las buenas prácticas y usos bancarios, fue quebrantado en este caso.

Información y documentación

FALTA DE INFORMACIÓN O
INFORMACIÓN DEFICIENTE

Entidades: CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. — Reclamación n.º 2032/05.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 917/05

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 4355/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 1730/05.

BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4196/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 3657/04.

En el expediente n.º 2032/05, Caja de Ahorros de la Rioja se apartó de las buenas prácticas bancarias al no comunicar con carácter previo a los titulares de una cuenta su intención de proceder a la retrocesión de unos abonos indebidos de los que el verdadero beneficiario era un tercero, que, además, no era titular de esa cuenta. Las entidades, en estos casos, han de ponerse en contacto con su cliente de forma previa, acreditando el error o incidencia que hubiera provocado el abono indebido, comunicándole la necesidad de solventar la incidencia. En otro caso, si la entidad realiza la retrocesión unilateralmente y sin previo aviso, se considera que ha actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el caso del expediente n.º 917/05, el Servicio consideró que la caja de ahorros reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no justificar documentalmente su actuación mediante copia de las órdenes de transferencias y de los mensajes *swift* correspondientes.

En relación con el hecho principal que motivó el expediente n.º 4355/04, la actuación de Banco Español de Crédito, SA, no se ajustó a lo que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, ya que retrasó injustificadamente la ejecución de la orden de transferencia dada, sin que el reclamante hubiera sido informado adecuadamente, ni de la documentación que era necesaria para llevarla a cabo, ni de las causas de su tardanza.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 1730/05, no actuó con la debida diligencia en la información que facilitó al reclamante, por lo que no se ajustó al cumplimiento estricto de los principios que inspiran las buenas prácticas bancarias, puesto que, no habiéndose acreditado cuál fue la causa del error, lo cierto es que la información facilitada al reclamante resultó, cuando menos, confusa, infringiendo así los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones de las entidades con los clientes.

En relación con los hechos que motivaron la reclamación n.º 4196/04 contra Bankinter, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada no se ajustó a los principios de claridad y transparencia informativa que inspiran las buenas prácticas bancarias al no acreditar que su cliente tenía un claro conocimiento de las limitaciones operativas a las que estaba sujeto su contrato, y ello con independencia de compartir el criterio de la entidad respecto a que la limitación cuantitativa de operaciones responde a razones de seguridad que puedan redundar en beneficio de su cliente.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 3657/04, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no actuar con la debida diligencia en la emisión de una transferencia con datos incompletos, por la que ha aplicado, además de la comisión general registrada, el importe correspondiente a la emisión de una transferencia, con datos insuficientes o erróneos. Hay que entender que este cobro emana de que la entidad ha prestado un Servicio complementario a la propia emisión de la orden, y por ello que ha tomado las precauciones debidas para ejecutarla sin perjuicios adicionales para el cliente, como ha ocurrido en este caso.

FALTA DE JUSTIFICACIÓN
DOCUMENTAL

*Entidades: CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. —Reclamación n.º 1162/05.
FOREIGN EXCHANGE COMPANY DE ESPAÑA, SA. —Reclamación n.º 2369/05.*

En el expediente n.º 1162/05, y ante la discrepancia mercantil sostenida por ambas partes sobre si existió o no orden verbal para realizar la transferencia, el Servicio consideró, sin perjuicio de lo que en su caso pudieran determinar los tribunales de justicia, que Caja Rural Intermediterránea, SCC, incumplió las buenas prácticas y usos bancarios al carecer de justificación documental de la operación realizada. El Servicio viene declarando que es normalmente aceptado el compromiso que adquieren los clientes con la entidad, y viceversa, en virtud de los acuerdos verbales que hayan adoptado sus clientes con sus representantes; pero es deseable que dichos acuerdos se formalicen documentalmente para poder evitar, precisamente, los problemas que puedan surgir como consecuencia de posibles discrepancias o desacuerdos entre las partes en cuanto a su alcance e interpretación.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 2369/05, que Foreign Exchange Company de España, SA, no actuó con la diligencia debida por las buenas prácticas bancarias al no acreditar que el pago de una transferencia se realizó al beneficiario de los fondos tras su correcta identificación, puesto que es a las entidades a las que, con carácter general, corresponde acreditar la veracidad de sus afirmaciones, sin hacer recaer en el beneficiario de la transferencia la carga de la prueba de la no recepción.

Valoración

VALORACIÓN INCORRECTA DE UN
APUNTE POR TRANSFERENCIA

*Entidades: UNO-E BANK, SA. —Reclamación n.º 2159/05.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. —Reclamación n.º 3596/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 2618/05.*

En los expedientes n.ºs 2159/05 y 3596/04, las respectivas entidades quebrantaron las buenas prácticas bancarias al aplicar al adeudo en cuenta de una transferencia, una fecha de valoración incorrecta, pues no es lógico aplicar una fecha de adeudo anterior a la de ejecución de la orden. En opinión del Servicio, una cosa es el deber de diligencia en cuanto al plazo máximo para cursar una transferencia, que en estos casos no cabe duda de que se ha cumplido, pues se ha ejecutado el mismo día de su recepción, y otra es que la fecha de adeudo, a efectos de valoración y, por tanto, del inicio del plazo de cómputo de intereses se fije en una fecha anterior a la de la realización de las propias órdenes, pues no resulta buena práctica bancaria ni desde el punto de vista del cumplimiento de los deberes de información, ni desde el punto de vista de los exigibles deberes de diligencia.

En relación con los hechos que motivan el expediente n.º 2618/05, el Servicio consideró, a la vista de la documentación aportada, que Banco Español de Crédito, SA, no se ajustó a la normativa y a las buenas prácticas y usos bancarios al no ejecutar la transferencia en el mismo día en que se realizó el cargo en la cuenta del ordenante, ni informar a la entidad beneficiaria de la fecha de cargo en la cuenta de la sociedad ordenante de la transferencia.

Grupo IV Cheques, letras, pagarés, recibos y otros efectos

Comisiones

COBRO DE COMISIONES

INDEBIDAS

Entidades: CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA, SCC. — Reclamación n.º 2543/04.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 4232/04.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 852/05.

CAJA DE AHORRO PROVINCIAL DE GUADALAJARA. — Reclamación n.º 48/05.

BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 3326/05.

La normativa que regula las comisiones aplicables por las entidades de crédito está constituida por la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, así como por la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, dictada en su desarrollo. El número quinto de la Orden Ministerial dispone que:

«Las comisiones por operaciones o servicios prestados por las entidades de crédito serán las que estas fijen libremente.

No obstante, las entidades de crédito establecerán y harán públicas, previo registro en el Banco de España, unas tarifas de comisiones y gastos repercutibles con indicación de los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables, no pudiendo cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en las mismas o conceptos no mencionados en ellas...

En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente. Las comisiones o gastos repercutidos deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos.»

En la norma quinta de la Circular anteriormente citada, se indica que las entidades dispondrán, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado, de forma que atraiga la atención del público y su contenido resulte fácilmente legible. En el tablón se recogerá, entre otra información, la existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta.

El Servicio de Reclamaciones consideró, en el expediente n.º 2543/04, que Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al repercutir a su cliente una comisión por devolución de un recibo que excedía la que tenía registrada, con carácter de máximo, en las tarifas de comisiones y gastos repercutibles.

La entidad Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 4232/04, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al cobrar una serie de comisiones que resultaban totalmente improcedentes, ya que sus conceptos (devolución, protesto o declaración equivalente, y gastos de correo) no se correspondían con lo acaecido realmente, al faltar el correspondiente efecto mercantil.

Caja General de Ahorros de Granada, en el expediente n.º 852/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al aplicar una comisión, por emisión de un cheque bancario, superior a la fijada en las tarifas de comisiones registradas en el Banco de España.

Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 48/05, al girar una comisión

por importe de un euro — por ingresar una tasa referida a una licencia de caza —, que no tiene registrada, ni se corresponde con un servicio prestado.

El Servicio estimó que Bankinter, SA, se apartó, en el expediente n.º 3326/05, de las buenas prácticas bancarias al mantener el adeudo de una comisión por emisión de unos cheques que no llegó a entregar a la interesada.

Información y documentación

INFORMACIÓN DEFECTUOSA Y DOCUMENTACIÓN

Entidades: CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamación n.º 1919/05.
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 1409/04.
M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamación n.º 3328/04.
CAIXA POPULAR-CAIXA RURAL, SCCV. — Reclamación n.º 3951/04.
BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 4011/04 y 2370/05.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4251/04, 520/05 y 3699/04.
CAJA RURAL DE CIUDAD REAL, SCC. — Reclamación n.º 4349/04.
CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. — Reclamación n.º 284/05.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 290/05.
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 540/05 y 906/05.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 778/05 y 1658/05.
CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 980/05.
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 1876/05.
CAJA RURAL DE EXTREMADURA, SCC. — Reclamación n.º 3089/05.
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 3206/05.
OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. — Reclamación n.º 3820/05.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2299/05.

El Servicio consideró que, en los expedientes n.ºs 520/05, 1919/05, 0290/05, 3699/04, 3951/04 y 0778/05, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no facilitar información clara y completa sobre el importe de la comisión devengada por el ingreso de un efecto. El Servicio consideró que no es suficiente con hacer mención en el documento de ingreso de información general, referida a la posibilidad de adeudar la comisión. Efectivamente, una actuación acorde con la claridad y transparencia exigida por las buenas prácticas y usos bancarios requiere que, en el momento en que se efectúa el ingreso del efecto, la entidad informe expresamente al cliente no solo de la posibilidad genérica de adeudar una comisión, sino de cuál va a ser su importe exacto.

En el expediente n.º 3328/04, contra M P C A Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja), el Servicio consideró que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al no acreditar haber comunicado a su cliente el cobro de una comisión por entrega de órdenes de domiciliación, que con anterioridad prestaba gratuitamente, y por no remitirle las liquidaciones de las comisiones que le había solicitado.

En los expedientes n.ºs 4349/04, 1876/05, 3089/05, 3206/05 y 906/05, las entidades no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios al no advertir al cliente, en la factura de presentación o de algún otro modo, de la existencia de comisiones que podían derivarse de la devolución de los efectos, para que de esta forma el cliente pudiera conocer con total claridad —y prestar su conformidad con una información suficiente— las condiciones económicas que podían derivarse de la gestión encomendada.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 980/05, el Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Córdoba no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar una comisión por emisión de un cheque bancario sin acreditar haber informado con-

venientemente sobre los costes concretos de la operación a su cliente. Si bien existía una justificación evidente para el cobro de la comisión, también resultaba indudable, sobre la base de la buena fe y mutua confianza que deben presidir las relaciones de las entidades y sus clientes, que la caja debería haberse asegurado de que el cliente conocía las consecuencias económicas de utilizar un determinado sistema de movilización de fondos, lo que hubiera evitado la falta de transparencia evidenciada en el caso analizado.

Bankinter, SA, no actuó con la diligencia y profesionalidad que cabe esperar de una entidad de crédito en el desarrollo de su actividad en el expediente n.º 2370/05, al no asesorar convenientemente a sus clientes de los posibles costes en los que podían incurrir en caso de realizar la operación planteada con el objeto de evitar, a toda costa, que se produjera un descubierto y al no sugerirle alternativas menos costosas; máxime cuando, casi en la totalidad de los casos, los gastos totales originados por un descubierto por valoración son inferiores a los ocasionadas por la devolución de un recibo a otra entidad.

Caja de Ahorros de Asturias, en el expediente n.º 1409/04, no actuó con la diligencia exigible en la medida en que comunicó a su cliente el adeudo en cuenta de una factura una vez transcurrido el plazo de devolución de la misma, considerándose tal proceder contrario a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios.

El Servicio consideró que Bankinter, SA, no se ajustó, en el expediente n.º 4011/04, a las buenas prácticas bancarias al no asumir los perjuicios derivados de la inexacta información que facilitó a su cliente con la finalidad de identificar un cheque anulado, lo que tuvo como consecuencia que no lograra identificarlo, al ser recibido por correo.

El Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 4251/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no haber facilitado al cliente la información pertinente sobre las circunstancias que provocaron la devolución de los cheques extendidos por un autorizado en la cuenta, con posterioridad al fallecimiento del titular. Si la entidad no podía atender el pago del cheque como consecuencia de haberse extinguido la personalidad del poderdante, lo ajustado hubiera sido poner esa circunstancia en conocimiento de los autorizados y reflejarlo en el propio documento cambiario, al objeto de que se conociera la circunstancia que existía en los documentos librados y pudieran actuar en consecuencia.

Caja Laboral Popular, Coop. de Créd., en el expediente n.º 284/05, no actuó conforme a las buenas prácticas y usos bancarios al negarse a facilitar al que ejecutó una operación los datos básicos de la misma que previamente le había facilitado. El Servicio entendió que la confidencialidad de los datos de los clientes de las entidades de crédito es un principio que no puede obviarse, por lo que el acceso a tal información, desde el punto de vista de la prudencia y diligencia que debe regir la ortodoxia bancaria, debe limitarse a los casos en que su titular haya accedido a ello o hayan sido solicitados por la autoridad judicial.

C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja), en relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 540/05, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarias al no comunicar a su cliente, de forma fehaciente, que no accedían a sus peticiones de modificación de vencimiento de unos efectos que había cedido a la entidad reclamada.

En el expediente n.º 3820/05, contra Open Bank Santander Consumer, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no atender diligentemente la petición de información referida a la domiciliación de unos recibos, siendo así que, si resulta que se han remitido —suponemos que por los procedimientos habi-

tuales de cargo telemático— los recibos adeudados al reclamante, lo cierto es que en los archivos del sistema utilizado debe constar información suficiente como para que los recibos cuestionados se carguen en la cuenta indicada en los mismos o, en su caso, en la asociada, según se informa al cliente.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 2299/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias, por cuanto que, tal y como ha tenido el Servicio ocasión de manifestarse en reiteradas ocasiones, en relación con las incidencias derivadas de los extravíos de diversos recibos domiciliados, no es admisible, de forma genérica, que las entidades, por el mero hecho de enviar la documentación por el sistema tradicional de correo postal, actúen conforme a las buenas prácticas y usos bancarios, si no acreditan, al mismo tiempo, que han establecido controles internos que permitan justificar frente a terceros y clientes que en realidad enviaron la documentación objeto de incidencia.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 1658/05, el Servicio consideró que Banco Español de Crédito, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar una comisión por emisión de un cheque bancario sin acreditar haber informado previamente sobre los costes de la operación a su cliente.

INFORMACIÓN DEFECTUOSA
EN LA GESTIÓN DE CHEQUES
SOBRE EL EXTRANJERO

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 1579/05, 1066/05 y 2031/05.
CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS, CC ING., SCC. —Reclamación n.º 2125/05.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. —Reclamación n.º 2955/05.
CAJA LABORAL POPULAR, COOP DE CRÉD. —Reclamación n.º 3062/05.*

En el caso de cheques librados sobre el extranjero, concurre una serie de circunstancias que agravan la situación de incertidumbre en la disposición firme de los fondos, ya que los plazos de devolución a los que se encuentran sometidos son diferentes en los distintos países. Por ello, las entidades suelen establecer acuerdos con sus corresponsales acerca de los plazos máximos a los que se encuentran sujetos estos instrumentos de pago, a los efectos de considerar firme su abono.

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

En relación con los hechos planteados en los expedientes de este epígrafe, el Servicio consideró que las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no acreditar haber informado debidamente a sus clientes de las condiciones de una operación de ingreso de cheque librado contra una entidad extranjera, que por sus características estaba sujeta a una posible retrocesión, a pesar de la disposición anterior de los fondos abonados en cuenta.

Además, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 1066/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aportar los correspondientes justificantes de los ingresos, con la preceptiva firma del cliente, y no quedó debidamente acreditado que informara al beneficiario de los cheques de su recepción y que solicitara su autorización para ingresarlos en su cuenta.

Falta de diligencia

FALTA DE DILIGENCIA
EN EL PAGO DE EFECTOS

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 2332/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 2543/04.
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 3581/04
BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 4209/04.
CAJA RURAL DE CIUDAD REAL, SCC. — Reclamación n.º 4544/04.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 3479/05.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 2509/05.*

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 2332/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al admitir el ingreso con unas instrucciones determinadas (abono de un efecto cambiario), para seguidamente emplear los fondos recibidos para la atención de otras obligaciones de pago que el titular de la cuenta mantenía con la propia entidad reclamada, con el resultado final del impago del efecto. Efectivamente, teniendo en cuenta que la reclamante pretendía atender un pagaré de cuenta corriente, domiciliado en la cuenta de una tercera sociedad, firmante de aquel, haciendo constar expresamente tal finalidad en el documento de ingreso de efectivo, el banco podía, o bien efectuar las actuaciones necesarias para lograr el fin pretendido — mediante una retención en los fondos ingresados —, o bien no admitir tal operación, si no estaba en condiciones de asegurar su correcta realización.

En el expediente n.º 2543/04, el Servicio estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas bancarias al devolver por error un recibo, reconociendo tardíamente su comisión y evitando asumir las consecuencias que tuvo su actuación.

Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, en el expediente n.º 3581/04, no actuó con la diligencia debida a las buenas prácticas bancarias al devolver un pagaré por falta de fondos, sin asegurarse previamente de que estos, enviados por OMF, se registrarían ese mismo día, siendo así que la entidad recibió la transferencia, demorando su abono en la cuenta del beneficiario debido a su proceder interno, sin que por ello dejara de registrarse la transferencia contablemente y por fecha valor, tal como normativamente era exigible, el día de la operación.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 4209/04, el Servicio considera que Banco de Sabadell, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no defender convenientemente los intereses de su cliente, devolviendo un cheque librado contra su cuenta sabiendo que al día siguiente hubiera podido tener fondos suficientes para atenderlos. Una actuación más acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera sido retener el cheque presentado un día, esto es, hasta que, según la entidad, se hubieran cobrado o no los depositados, más aun cuando uno de ellos, que representaba el 75% del importe del girado, era efectivamente un cheque bancario, lo cual suponía una garantía de cobro por parte de la entidad presentadora, ya que, al haber sido cargado en la cuenta del reclamante el importe del mismo en el momento de la entrega del cheque, no habría lugar a que se produjera su devolución como consecuencia de su presentación en Cámara.

El Servicio consideró que Caja Rural de Ciudad Real, SCC, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, en el expediente n.º 4544/04, al atender en descubierto el pago de un recibo no domiciliado en una cuenta sin apenas actividad, sin haber efectuado gestión alguna en orden a recabar instrucciones de su cliente titular de la cuenta.

Caja Rural Intermediterránea, SCC, en el expediente n.º 3479/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no haber acreditado que empleara la diligencia profesional que le es exigible, a la hora de llevar a cabo las operaciones necesarias para registrar las domiciliacio-

nes traspasadas de otra entidad, como consecuencia de la venta del negocio de la sucursal realizado en exclusivo interés de las entidades implicadas.

El Servicio consideró que Banco Español de Crédito, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias, en el expediente n.º 2509/05, al no emplear la diligencia profesional que le era exigible a la hora de subsanar la incidencia de índole informática que impedía el cargo en la cuenta de su cliente de las cuotas de la Seguridad Social.

FALTA DE DILIGENCIA EN LA
GESTIÓN DE COBRO DE EFECTOS

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE MURCIA. — Reclamación n.º 3171/04.
BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamación n.º 3297/04.
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 3536/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 4170/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 4232/04.
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4331/04.
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 932/05.
BANCO PASTOR, SA. — Reclamación n.º 1723/05.
BANCO DE VALENCIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 2318/05 y 1373/05.
BANCO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, SA. — Reclamación n.º 1134/05.*

En el expediente n.º 3171/04, la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no tomar precauciones en el envío del efecto a la entidad librada a través de un tercero, esto es, una empresa de transporte, con el resultado del extravío del citado documento antes de llegar a su destino.

En el expediente n.º 3297/04, Banco Simeón, SA, se apartó de lo que se debe considerar una buena práctica bancaria al no guardar las cautelas debidas al tramitar un efecto tan atípico y excepcional como es un pagaré nominativo no a la orden, donde figuraba una cesión del «presunto» apoderado de la sociedad acreedora a sí mismo.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 3536/04, contra Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha, que la entidad quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al desentenderse del problema causado a su cliente, con motivo de la presunta falsificación de tres pagarés que le habían sido entregados en gestión de cobro y cuya custodia aceptó.

La actuación de Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, en el expediente n.º 4170/04, mereció un pronunciamiento desfavorable, ya que no actuó con la profesionalidad exigible, pues, si decidió aceptar la gestión de cobro encomendada por su cliente, en las condiciones propuestas, no cabe que con posterioridad se desentienda del asunto sin efectuar un correcto seguimiento que hubiera implicado requerir la documentación acreditativa necesaria — de la falsificación o de cualquier eventualidad que se hubiera producido en esta operación —, en un breve lapso de tiempo y sin dilaciones innecesarias.

Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 4232/04, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al no tomar precauciones en el envío al reclamante del efecto impagado que resultó extraviado. La entidad se apartó de la ortodoxia de lo que deben ser los usos y buenas prácticas bancarias al devolver, sin más, el efecto a su cliente, cuando lo razonable y diligente hubiera sido utilizar uno de los múltiples medios existentes para asegurar y poder demostrar el envío.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 4331/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no asumir las responsabilidades derivadas del extravío de unos efectos que le habían sido

entregados en gestión de cobro. El Servicio consideró que es la entidad la que ha de asumir los perjuicios que hayan podido ocasionarse con motivo del extravío de los cheques, ya que es a ella a la que directamente se le hizo el encargo de gestionar su cobro y por ello su cliente le retribuye por el servicio prestado, siendo el banco, a mayor abundamiento, el que ha elegido el medio utilizado para enviar/recibir los cheques a la entidad librada, por lo que debe ser este el que asuma las consecuencias de su pérdida.

El Servicio consideró que la actuación de C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja), en el expediente n.º 932/05, no había sido diligente y, por tanto, su actuación se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias. La incidencia acaecida devenía del hecho de que la sociedad reclamante, antes de proceder al ingreso del cheque entregado en gestión de cobro a la caja, no cumplimentó los timbres correspondientes; pero ello no exime de responsabilidad a la entidad, que, como profesional bancario y, por tanto, experto en estas operaciones, debía haber advertido a su cliente de la deficiencia del cheque, máxime cuando procedió al abono y posterior retrocesión del importe del efecto sin comunicación previa al interesado.

El Servicio de Reclamaciones estimó que Banco Pastor, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la diligencia que le es exigible en la gestión de cobro de un pagaré que resultó devuelto por incorriente, dilatando en exceso el adeudo en la cuenta de su cliente del nominal del efecto que le había sido entregado para su descuento y gestión de cobro a su vencimiento, generando así falsas expectativas en la reclamante.

Banco de Valencia, SA, en el expediente n.º 2318/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no acreditar haber comunicado a su cliente, en el plazo exigido por la normativa, el impago del pagaré negociado, toda vez que, al actuar como se indica, se vulneraba lo previsto legalmente y se creaban unas expectativas de buen fin que no se correspondían con la realidad.

El Servicio consideró que Banco de Valencia, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no ser capaz de explicar las razones por las que unos fondos procedentes de dos facturas confirmadas no se abonaron el día solicitado por su cliente, provocando con ello unos gastos de descubierto que podrían haberse evitado.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1134/05, que Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA, quebrantó las buenas prácticas bancarias al desentenderse del problema de su cliente —producido por la devolución de un recibo por una tercera entidad—, sin adoptar medida alguna tendente a que no sufriera los perjuicios de una incidencia entre entidades.

ADEUDO DE RECIBOS SIN ORDEN
DE DOMICILIACIÓN PREVIA

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3207/04.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. —Reclamación n.º 4086/04.

BILBAO BIZKAIA KUTXA. —Reclamación n.º 41/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 3408/04, 3759/04, 3852/04, 1311/05, 1637/05, 1917/05 y 2952/05.

BANCA PUEYO, SA. —Reclamación n.º 1808/05.

BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 3854/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamación n.º 2939/04.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al efectuar un adeudo en la cuenta de la reclamante, por orden de un tercero, sin contar con su autorización. El Servicio ha declarado en numerosas ocasiones que las entidades de crédito, a falta del consentimiento expreso del titular, no pueden efectuar

adeudos en las cuentas de sus clientes siguiendo instrucciones de terceros, a no ser que aquel consentimiento se supla por mandato judicial o que concurra alguna causa legal que legitime para ello. Efectivamente, la disposición de los fondos de las cuentas corrientes corresponde a los titulares de las mismas y se efectuará por los medios expresamente acordados en el correspondiente contrato, que, con las excepciones previstas en nuestro ordenamiento, han de incorporar la autorización del interesado, como manifestación de su voluntad dispositiva, pues, de otro modo, la entidad carecería de legitimación para efectuar adeudos y disposiciones en aquellas.

Por otro lado, el Servicio consideró que Banca Pueyo, SA, en el expediente n.º 1808/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le es exigible a la hora de subsanar el error cometido, consistente en adeudar cierta cantidad en la cuenta del reclamante sin contar con su autorización escrita, y contratar un plan de pensiones a su nombre.

Además, en relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3854/05, se consideró que Banco de Sabadell, SA, no actuó de acuerdo con los buenos usos y prácticas bancarias al adeudar unas cantidades en una cuenta corriente sin el consentimiento expreso de sus titulares.

El Servicio consideró, en los expedientes n.ºs 3852/04, 1637/05 y 2952/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar el importe de las primas de seguro sin acreditar que contara con el consentimiento de su cliente.

ACTUACIÓN INCORRECTA EN
RELACIÓN CON LA DEVOLUCIÓN
DE EFECTOS

*Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS. — Reclamación n.º 3420/04.
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 833/05.
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 1108/05.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. — Reclamación n.º 2362/05.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3140/04, 4532/04 y 1134/05.
BANCO GALLEGO, SA. — Reclamación n.º 2255/05.
BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamación n.º 3854/05.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 670/05.
BANCO SIMEÓN, SA. — Reclamación n.º 4924/04.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 4132/04 y 694/05.
CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. — Reclamación n.º 4248/04.*

Caixa d'Estalvis del Penedès, en el expediente n.º 3420/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le es exigible al comunicar a su cliente la existencia de un adeudo girado contra su cuenta, procediendo a su retención interna —dado que no había fondos en la cuenta de cargo para atenderlos— hasta el día del vencimiento del plazo previsto en los acuerdos interbancarios para su devolución. Además, la entidad no admitió la devolución del recibo al día siguiente de su cargo, alegando el transcurso del plazo interbancario de devolución.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 833/05 contra Bankinter, SA, el Servicio consideró que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al no recoger fehacientemente las instrucciones que afirmaba haber recibido de su cliente en cuanto a la anulación de la domiciliación de un recibo. El Servicio entendió que las entidades de crédito deben recoger el consentimiento de sus clientes en todos aquellos casos en que la actuación solicitada de la entidad va a tener trascendencia jurídica, tanto para el cliente como para terceros, de forma que puedan acreditarse el consentimiento y los exactos términos de las instrucciones recibidas.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid, en el expediente n.º 1108/05, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al retroceder dos recibos, previamente adeudados en descubierto en la cuenta de su cliente, sin que tal posibilidad constara claramente recogida en el contrato de cuenta. El criterio general del Servicio, en estos casos, es que, si cuando se presentaron al cobro los recibos domiciliados en la cuenta de la reclamante la entidad libremente decidió admitir el cargo, pese a que ello suponía dejar la cuenta en descubierto, no resulta ajustado a las buenas prácticas bancarias que a posteriori, y con el fin de compensar este descubierto libremente admitido por ella, retroceda los recibos adeudados.

El Servicio estimó que Caja General de Ahorros de Granada incumplió las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2362/05, puesto que por su parte se conocía la existencia de la relación negocial que originó la emisión del recibo que motivaba la reclamación. Aunque se trataba de un recibo no domiciliado, ni aceptado, existía una domiciliación tácita, admitiéndose tal figura por los usos bancarios, derivada de las anteriores ocasiones en que por parte de la entidad reclamante se habían atendido recibos como el discutido, no aceptados ni domiciliados y girados por el mismo emisor.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3140/04, contra Banco Santander Central Hispano, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no comunicar a su cliente el impago de un efecto cambiario descontado, empleando un plazo superior a un año para su retrocesión, sobre todo teniendo en cuenta la existencia de plazos concretos para el ejercicio de las acciones cambiarias.

Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 4532/04, al retroceder dos recibos previamente adeudados en la cuenta de su cliente, con el fin de compensar el descubierto existente. El Servicio concluyó que, si la entidad no estaba dispuesta a admitir descubiertos en la cuenta de su cliente, a lo que no está obligada, debería haber rechazado el pago de los recibos cuestionados desde el primer momento, en lugar de proceder al adeudo en la cuenta de su cliente para posteriormente retrocederlos.

Banco Gallego, SA, en el expediente n.º 2255/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no ejecutar las instrucciones recibidas de su cliente destinadas a devolver el pago de un impuesto previamente domiciliado. Efectivamente, la entidad reclamada ignoró no solo las instrucciones de cancelación de cuenta —que hubieran evitado por sí solas el posterior pago del impuesto—, sino también las de devolución del pago domiciliado, sin siquiera ponerse en contacto con su cliente para informarle sobre la imposibilidad de cumplimentar las mismas, lo que le hubiera permitido a su cliente efectuar las gestiones necesarias ante la administración tributaria.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3854/05, se consideró que Banco de Sabadell, SA, no actuó de acuerdo con los buenos usos y prácticas bancarias tanto en la devolución de un recibo al no existir saldo suficiente en la cuenta —como consecuencia del anterior adeudo indebido realizado unilateralmente por la entidad—, sin advertir al titular de este hecho, como al no informarle del carácter irrevocable de la citada devolución cuando ingresó, 10 días después de que se produjera esta, dinero suficiente para, de haber tenido lugar, hacer frente a una nueva presentación del controvertido recibo.

El Servicio estimó que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a atender la solicitud de la reclamante, referida a la incidencia surgida con la devolución del seguro de un

vehículo, solo después de que por ella se pusiera la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

Banco Simeón, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4924/04, al adeudar en la cuenta del reclamante, librador de unos pagarés impagados por la entidad domiciliataria de los mismos, el importe devuelto —incluidos los gastos de devolución—, sin contar con la correspondiente orden expresa de adeudo.

Caja Rural Intermediterránea, SCC, en los expedientes n.ºs 4132/04 y 694/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al devolver unilateralmente el recibo correspondiente a la prima de un seguro, causando su rescisión por la compañía aseguradora.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 4248/04, que Caja de Ahorros de San Fernando, Sevilla y Jerez, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al devolver un recibo presentado al cobro por un emisor, al que con anterioridad habían atendido, sin haber efectuado gestión alguna en orden a recabar instrucciones de su cliente.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 1134/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, había quebrantado las buenas prácticas bancarias al no adeudar en la cuenta del reclamante un recibo basándose en que no contaba con orden de domiciliación.

DEVOLUCIÓN DE EFECTOS
EXISTIENDO PROVISIÓN
DE FONDOS

Entidades: ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamación n.º 212/05.
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. —Reclamación n.º 304/05.

ING Direct NV, Sucursal en España, en el expediente n.º 212/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias en la devolución total de un cheque, a pesar de contar la cuenta con fondos, pues el Servicio estimó que la cuenta del reclamante contaba con fondos suficientes para atender el mismo, abonados ocho días antes de producirse la devolución.

Caja de Ahorros de Asturias, en el expediente n.º 304/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al devolver un recibo domiciliado en la cuenta corriente del reclamante, que a lo largo de ese mismo día presentó saldo suficiente para atenderlo.

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

Entidades: BANCO DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA, SA. —Reclamación n.º 3433/04.
BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 3830/04.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. —Reclamación n.º 3999/04.
BANKINTER, SA. —Reclamaciones n.ºs 4309/04 y 377/05.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 4081/04, 1075/05 y 1536/05.
CAIXA D'ESTALVIS DE TERRASSA. —Reclamación n.º 2203/05.
CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. —Reclamación n.º 2753/05.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. —Reclamación n.º 4489/04.
CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA. —Reclamación n.º 2164/04.

En relación con los hechos planteados en los expedientes n.ºs 3433/04, 3830/04, 3999/04 y 1075/05, el Servicio consideró que las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional exigible a la hora de cumplimentar las órdenes de no atender unos efectos dados por sus clientes.

En el expediente n.º 4309/04, el Servicio consideró que Bankinter, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al desatender la petición de devolución de un recibo a cargo del

titular de la cuenta. Esta misma entidad, en el expediente n.º 377/05, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al incumplir la orden dada por su cliente de no atender el pago de una letra.

Caixa d'Estalvis de Terrassa, en el expediente n.º 2203/05, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, en la medida en que no contactó con su cliente para confirmar o recabar instrucciones precisas acerca de la orden de devolución de efectos que había recibido vía fax, ignorando, sin más, la orden recibida, lo cual pudo haber creado en la mercantil unas expectativas acerca de los efectos librados contra su cuenta bancaria.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Córdoba, en el expediente n.º 2753/05, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no atender una orden verbal de su cliente para que no atendiera el pago de un pagaré a su vencimiento, como habitualmente había hecho. La práctica de actuación con un determinado cliente se convierte en uso y costumbre, fuente de obligaciones entre ambas, debiendo mediar una comunicación expresa si por parte de la entidad se opta por modificar los procedimientos habitualmente establecidos, al objeto de que su cliente tenga constancia de que la operativa va a ser modificada.

Caja General de Ahorros de Canarias, en el expediente n.º 4489/04, actuó en contra de los usos y buenas prácticas bancarios al no atender las órdenes de su cliente para que procediera a la devolución de un recibo, alegando que no coincidía el titular de la cuenta con el del recibo.

En relación con la reclamación planteada en el expediente n.º 2164/04, el Servicio estimó que Caixa d'Estalvis Laietana no se ajustó a los buenos usos y prácticas bancarias al pagar el recibo del seguro incumpliendo las órdenes expresas del titular de la cuenta domiciliataria, así como al negarse a su posterior devolución.

Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias en los expedientes n.ºs 4081/04 y 1536/05 al no admitir la devolución de un recibo, a pesar de que los reclamantes manifestaron su oposición al cargo con la debida diligencia desde que tuvieron conocimiento de su realización.

ERRORES REITERADOS DE DIVERSA ÍNDOLE

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3771 /04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 4674/04.

ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamación n.º 1414/05.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). —Reclamación n.º 339/05.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3771/04, contra Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, el Servicio consideró que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar injustificadamente la retrocesión de una comisión a la que se había comprometido. El Servicio de Reclamaciones entiende que una conducta ajustada a las buenas prácticas bancarias exige que las entidades ejecuten sin dilación los compromisos adquiridos con sus clientes, evitando de esta manera reclamaciones innecesarias.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 4674/04, no actuó diligentemente en la localización y resolución de la incidencia reclamada —la entidad anulaba sistemáticamente los adeudos por domiciliación que presentaba otra entidad— y, por tanto, quebrantó las buenas prácticas bancarias. El Servicio consideró que no es admisible que los errores se reiteren indefinidamente y no exista una voluntad cierta de subsanarlos con la mayor celeridad

posible, siendo en este caso evidente que, aunque existió inexactitud en la numeración de la cuenta de cargo —ambas titularidad del interesado—, una actuación diligente de la entidad hubiera permitido localizar la incidencia rápidamente y poner los medios para solucionarla.

ING Direct NV, Sucursal en España, en relación con los hechos planteados en el expediente n.º 1414/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le era exigible a la hora de tramitar diversas operaciones relacionadas con las posiciones de su cliente, adeudando tres apuntes —sin justificación alguna— en una cuenta de la que el reclamante era titular en una tercera entidad.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 339/05, que C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al cargar en descubierto en la cuenta de sus clientes, en la que no se habían realizado ingresos ni movimientos en los últimos 46 meses, cuatro recibos anuales, consecutivos, de una compañía aseguradora.

Normativa específica

LA ENTIDAD NO ATIENDE EL
PAGO PARCIAL DE UN CHEQUE

Entidad: CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 2736/04.

El Servicio de Reclamaciones estimó que la Caja Insular de Ahorros de Canarias se apartó, en el expediente n.º 2736/04, de las buenas prácticas bancarias al no atender el pago —parcial— de un cheque con los fondos existentes a su presentación, desconociendo así el mandato recogido en el artículo 108 de la Ley Cambiaria y del Cheque.

INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES
DEL CLIENTE

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 4221/04.

BANCO ETCHEVERRÍA, SA. — Reclamación n.º 4358/04.

Banco Santander Central Hispano, SA, en el expediente n.º 4221/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al restringir la forma en la que se puede efectuar el pago de un recibo no domiciliado en la cuenta de un cliente, exigiendo como forma de llevar a cabo el pago que este se efectúe con cargo a una cuenta.

Banco Etcheverría, SA, en el expediente n.º 4358/04, no actuó con la diligencia que le es exigible a un profesional experto en su operativa, en la medida en que no ejecutó las órdenes de su cliente de llevar a cabo el cambio de domiciliación de unos recibos.

Discrepancia sobre apuntes en cuenta

APLICACIÓN DE UN PLAZO
PREDETERMINADO DE
INDISPONIBILIDAD

Entidades: CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 3458/04.

BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4405/04.

C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1013/05.

ING DIRECT NV, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamación n.º 212/05.

Sobre el asunto de las entregas de cheques para ingresar en cuenta, el Servicio ha venido manteniendo de forma reiterada que las entidades tienen dos alternativas: tomar el cheque en gestión de cobro, abonándolo a su cedente una vez cobrado, o bien tomarlo «salvo buen fin», procediendo en este caso a su abono en cuenta. Si la entidad opta por esto último, es evidente que desde el momento del abono en la cuenta se producirán iguales efectos como si el abono fuera en firme, si bien, en caso de impago del cheque ingresado, la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

En los expedientes n.ºs 3458/04, 4405/04 y 1013/05, el Servicio consideró que las entidades no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios, puesto que, a pesar de tomar los documentos en gestión de cobro y ser abonados en cuenta, las entidades predeterminaron

un plazo desde la entrega de los documentos para considerar firme y, por tanto, poner a disposición de su cliente los fondos entregados.

ING Direct NV, Sucursal en España, en el expediente n.º 212/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al bloquear unilateralmente los fondos abonados en la cuenta de su cliente. La interpretación que hace la entidad de los plazos de devolución, establecidos en la Instrucción SNCE/A/05/243, para bloquear los fondos recibidos no es acertada ni está amparada en la norma expuesta; efectivamente, la norma citada establece unos plazos de devolución normales y excepcionales, en función del importe del adeudo, dentro de los cuales, si se producen las causas tasadas que la misma norma especifica, la entidad domiciliaria y la presentadora deben proceder a la retroacción del adeudo y abono previamente asentados en cuenta, pero este plazo en absoluto justifica que los fondos recibidos estén sujetos a un plazo de indisponibilidad coincidente con el plazo de devolución.

Valoración

Entidades: BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4405/04.

BANCO DE GALICIA, SA. — Reclamación n.º 329/05.

VALORACIÓN INCORRECTA

DE UN ABONO POR EL INGRESO DE
UN CHEQUE

Bankinter, SA, en el expediente n.º 4405/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al aplicar una valoración incorrecta al abono de un cheque, pues debería haber sido del segundo día hábil siguiente a la entrega y no al tercero, como realmente acaeció. Además, el Servicio entendió que en modo alguno se correspondía con la realidad de las operaciones efectuadas hacer coincidente la fecha del apunte con la de valoración, tal y como hizo el banco, induciendo esto a confusiones innecesarias que deben ser evitadas.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 329/05, contra Banco de Galicia, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no haber respetado los límites máximos de valoración de cargos y abonos establecidos en el anexo IV de la Circular del Banco de España 8/1990, ya que la fecha de valoración aplicada era anterior, en un día, a la fecha de vencimiento incorporada en sus recibos por la financiera emisora.

Grupo V Valores y operaciones con deuda del Estado

Información y documentación

FALTA DE JUSTIFICACIÓN
DOCUMENTAL

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 2291/04.

Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 2291/04, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no haber acreditado la debida formalización o custodia del documento contractual u orden de compra de las operaciones de valores ejecutadas. El hecho de no haber aportado un documento que recoja debidamente las órdenes de compra cursadas por el cliente, o la emisión de un duplicado del resguardo de anotación en cuenta que en su momento se debió remitir, supone un incumplimiento de los deberes mercantiles, además de ser un obstáculo a la claridad y transparencia que deben presidir las relaciones de las entidades financieras y sus clientes, que quebranta las buenas prácticas y usos bancarios.

Grupo VI Tarjetas de crédito y débito

Comisiones

COBRO DE COMISIONES
INDEBIDAS POR DIVERSOS
MOTIVOS

Entidades: C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 4390/04.

PATAGON BANK, SA. — Reclamación n.º 88/05.

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

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 1739/05.

BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA. — Reclamaciones n.ºs 2447/05 y 2536/05.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 2792/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 4311/04.

C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja), en el expediente n.º 4390/04, actuó en contra de los buenos usos y prácticas bancarios al cargar comisiones de reclamación de cuotas impagadas a su cliente, sin haber acreditado que se hubieran realizado las pertinentes gestiones de recobro —puesto que el cobro de tales comisiones debe responder a servicios efectivamente prestados—, y sin que coincidiera su importe con lo estipulado en el contrato de tarjeta suscrito en su día.

El Servicio de Reclamaciones consideró que Patagon Bank, SA, en el expediente n.º 88/05, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a la aplicación de una comisión por disposición en efectivo en cajeros de la red 4B no prevista en el contrato de tarjeta, sin haber quedado acreditado que comunicara a su cliente tal modificación de las condiciones pactadas contractualmente.

En los expedientes n.ºs 899/05 y 2447/05, el Servicio manifestó que las entidades habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en cuenta unas comisiones que obedecían a la emisión de unas tarjetas sin autorización de los clientes y de las que, además, los reclamantes habían solicitado su cancelación.

Citibank España, SA, en el expediente n.º 1739/05, quebrantó la normativa de disciplina, buenas prácticas y usos bancarios al percibir reiteradamente una comisión de reclamación de posiciones deudoras por las gestiones realizadas con el mismo fin de recuperar la deuda pendiente reclamada.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 2536/05, el Servicio estimó que Barclays Bank Plc, Sucursal en España, no se ajustó a las buenas prácticas al pretender cobrar las cuotas de renovación de una tarjeta que no estaba en poder de su titular y tratar de percibir una comisión por reclamación de deuda impagada, sin acreditar la realización efectiva de las gestiones llevadas a cabo.

Caja Rural Intermediterránea, SCC, en el expediente n.º 2792/05, quebrantó, las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar una comisión por operaciones realizadas en los TPV instalados por la Caja con tarjetas emitidas por otras entidades que exceden las que se pactaron inicialmente en los contratos de adhesión a los sistemas de tarjetas de pago suscritos por las partes. Además, en este mismo expediente, la entidad reclamada adeudó a su cliente el importe de una comisión de mantenimiento de los TPV, no pactada en el contrato, sin que tampoco hubiera comunicado previamente dicho cambio, privando así a su cliente de la posibilidad de dar por resuelto el/los contrato/s de adhesión a los sistemas de tarjetas de pago, caso de no resultar de su interés la nueva comisión.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 4311/04 (adeudos de comisiones con motivo de haber solicitado varios préstamos a través del cajero automático) el Servicio consideró que, sin perjuicio de que Caja España de Inversiones, C A Y M P informara directamente a su cliente de las comisiones que se le cargarían por los servicios solicitados, la falta de registro expreso de las mismas en el epígrafe adecuado de su libro de tarifas atentaba contra el principio de transparencia que debe presidir las relaciones de la Caja, tanto con sus clientes como con el Banco de España, por lo que su actuación no podía considerarse ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

Información y documentación

FALTA DE JUSTIFICACIÓN
DOCUMENTAL

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 1254/04 y 1032/0.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 2742/04, 3567/04 y 2897/05.
BANCO CETELEM, SA. — Reclamación n.º 3451/04.
BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 3742/04, 1024/05, 1994/05, 2305/05, 2598/05, 2667/05, 2776/05, 2225/05, 3049/05 y 3095/05.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 4646/04 y 2283/05.
DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamaciones n.ºs 4953/04 y 2726/05.
CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 465/05.
CAJA CAMPO, CAJA RURAL, SCC. — Reclamación n.º 699/05.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 714/05 y 123/05.
MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. — Reclamación n.º 1085/05.
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 1118/05.
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 1137/05.
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 1398/05.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 4214/04 y 1505/05.
SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. — Reclamación n.º 1785/05.
EURO CRÉDITO, EFC, SA. — Reclamación n.º 2233/05.
BILBAO BIZKAIA KUTXA. — Reclamación n.º 2517/05.
BANCO HALIFAX HISPANIA, SA. — Reclamación n.º 3400/05.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamación n.º 460/05.

El Servicio se ha referido en numerosas ocasiones a la obligación que tienen las entidades emisoras de tarjetas de mantener un sistema que permita llevar registros suficientemente detallados, en los que quede constancia de las operaciones realizadas y que puedan permitir, en su caso, la rectificación de los errores que se hubieran producido. Así se establece en la Recomendación 88/590/CEE, de 17 de noviembre, relativa a sistemas de pago y relaciones entre emisores y titulares de tarjetas, asumida por las asociaciones del sector crediticio europeo, mediante la elaboración de un Código de Buena Conducta sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pago que recoge básicamente las indicaciones contenidas en aquella y, particularmente, indica en su norma 15:

«Si el tenedor de la tarjeta niega que su tarjeta y, en su caso, el NIP u otro código se han usado para efectuar una transacción o alega que dicha transacción se ha realizado de forma incorrecta, el emisor deberá mostrar, mediante extracto de un registro interno, que la operación fue fielmente registrada y anotada en las cuentas y no se vio afectada por ninguna avería o deficiencia. Los registros correctos de semejantes transacciones, tanto anteriores como posteriores, deberán constituir la prueba a primera vista de que el sistema funciona debidamente.»

Asimismo, resulta procedente recordar el criterio reiteradamente sostenido por el Servicio, referente a que, siempre que fuese exigible a la entidad la prueba de sus manifestaciones, y

exista discordancia con su cliente, no puede estimarse que su actuación sea ajustada a las buenas prácticas bancarias si falta la prueba documental correspondiente.

En los expedientes n.ºs 2742/04, 3742/04, 4214/04, 4953/04, 1024/05, 1032/05, 1085/05, 1118/05, 1398/05, 1505/05, 1994/05, 2225/05, 2283/05, 2305/05, 2517/05, 2667/05, 2726/05, 2776/05, 3049/05, 3095/05 y 3400/05, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias, por mantener el adeudo de unas operaciones realizadas supelementalmente con las tarjetas de sus respectivos clientes sin acreditar, aportando las tiras de fondo de los cajeros automáticos, que las mismas se hubieran efectuado con sus tarjetas. Además, en el expediente n.º 2742/04, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona tampoco acreditó que hubiera puesto en conocimiento de su cliente cuál era el límite máximo de disposición diario de su tarjeta, ni hubiera aportado copia debidamente firmada del contrato de tarjeta.

El Servicio consideró, en los expedientes n.ºs 1254/04, 4646/04, 460/05, 0465/05, 0699/05, 1137/05, 1785/05 y 2233/05, que las entidades reclamadas no se ajustaron a las buenas prácticas y usos bancarios al no haber facilitado copia de los justificantes de las operaciones realizadas.

En el expediente n.º 3451/04, la entidad Banco Cetelem, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al mantener operativa la tarjeta del interesado, sin tener en cuenta la previa liquidación de la cuenta y al no haber obtenido los listados de los cajeros, como prueba documental justificativa de la procedencia de los cargos imputados al interesado.

En relación con los hechos planteados en los expedientes n.ºs 3567/04 y 2897/05, el Servicio consideró que Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona se apartó de las buenas prácticas bancarias al mantener en las cuentas de sus clientes el adeudo de varias operaciones de adquisición de bienes mediante su tarjeta, sin exigir en la realización de las mismas ni el uso del número secreto de la tarjeta, ni la firma de los titulares del correspondiente justificante de la compra, y sin existir tampoco, según parece, ningún otro tipo de registro o justificación documental que acredite que las operaciones fueron efectuadas por los titulares.

Caja Rural Intermediterránea, SCC, en la relación con los hechos planteados en el expediente n.º 714/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al mantener el adeudo en cuenta de una operación fraudulenta realizada a través de Internet, a pesar de que el supuesto justificante de la venta resultaba insuficiente para acreditar que fue su cliente quien realizó la operación.

El Servicio entendió, en el expediente n.º 123/05, que esta misma entidad —Caja Rural Intermediterránea, SCC— se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no haber actuado con la diligencia que le era exigible como emisora de la tarjeta, una vez que se puso en entredicho la validez de determinados cargos realizados. No es aceptable el criterio manifestado por la entidad para no proceder a reclamar las copias de las operaciones controvertidas al comercio, puesto que, si bien la reclamación escrita —que no la verbal previa— se produce 17 días después de haber expirado el plazo impuesto por VISA España para hacerlo, este plazo no resulta oponible al reclamante, por cuanto ni ha sido informado del mismo ni lo conoce.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 2598/05, se apartó de los usos y buenas prácticas bancarias al mantener el cargo de una factura VISA no autorizada por el titular de la tarjeta, ya que, según la normativa aplicable, hubiera sido necesaria la existencia de un documento suscrito por el cliente en el que manifestara su acuerdo previo con el establecimiento para que pudiera realizar un cargo enmendado o corregido a través de su tarjeta.

LAS ENTIDADES NO APORTARON
COPIA DEL DOCUMENTO
CONTRACTUAL

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 1254/04, 794/05 y 3016/05.
CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 3754/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3826/04 y 2191/05.
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 4299/04.
M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 4777/04.
CAJA CAMPO, CAJA RURAL, SCC. — Reclamación n.º 699/05.
BANCO CETELEM, SA. — Reclamación n.º 743/05.
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 927/05.
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 1398/05 y 3099/05.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 1505/05.
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 2464/05.
MATLOCK BANK, PLC. — Reclamación n.º 2767/05.

El Servicio de Reclamaciones viene manteniendo, como criterio general, que el solo hecho de que la entidad reclamada no aporte un documento contractual tan fundamental como es el contrato de tarjeta, en el que deben figurar, entre otros, la modalidad de pago, las comisiones devengadas por su emisión y renovación y los recargos acordados en caso de pago aplazado, debe llevar a la conclusión de que, o bien la operación no fue convenientemente formalizada en su momento, o bien la entidad no ha custodiado debidamente la documentación, con lo que, en cualquiera de los casos, resulta inmediato advertir un quebrantamiento de lo ordenado en la Circular del Banco de España 8/1990 y en la legislación mercantil, además de suponer, indudablemente, un obstáculo a la claridad y transparencia informativa que deben presidir en las relaciones de las entidades financieras y sus clientes.

En relación con los hechos que motivan los expedientes n.ºs 1254/04, 4299/04, 3754/04, 4777/04, 699/05, 743/05, 794/05, 927/05, 1398/05, 1505/05, 2191/05, 2464/05, 2767/05, 3016/05 y 3099/05, las entidades reclamadas no atendieron totalmente el requerimiento efectuado por el Servicio de Reclamaciones, ya que no aportaron copia completa de los contratos de las tarjetas suscritos por los reclamantes, lo que implicó un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 3826/04, que la entidad reclamada conculcó sus obligaciones con el Servicio de Reclamaciones al no aportar —ni justificar la no aportación— contrato de afiliación al sistema de pago con tarjetas que supuestamente fue suscrito por la reclamante, a pesar de haberle sido requerido.

CANCELACIÓN UNILATERAL
DE TARJETAS

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 3053/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 3856/04 y 4549/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 1364/05.
CAJA RURAL DE GRANADA, SCC. — Reclamación n.º 2003/05.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 2180/05.
M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamación n.º 3421/05.

En los expedientes indicados, el Servicio estimó que las entidades quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al cancelar unilateralmente las tarjetas sin comunicar previamente este hecho al titular, siendo así que es un criterio asentado del Servicio que las entidades deben cumplir, en aquellos casos en los que decidan cancelar unilateralmente una tarjeta, una serie de obligaciones específicas: en primer lugar, sin perjuicio de que, como todo contrato de duración indeterminada puede ser resuelto por cualquiera de las partes avisando con antelación razonable, la decisión de resolver debería estar fundada en causas objetivas; debe comunicar previamente sus intenciones al titular de la tarjeta, a fin de evitar que el interesado

sufra perjuicios adicionales a los que, en todo caso, le originaría la anulación de su tarjeta. Finalmente, el Servicio considera que en estos casos parece razonable restituir al cliente la parte de la cuota periódica de mantenimiento de la tarjeta ya satisfecha, en proporción al plazo en que la misma no será disfrutada por aquel.

BLOQUEO UNILATERAL
DE TARJETAS

Entidades: CAJA RURAL DE GRANADA, SCC. — Reclamación n.º 4297/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 12/05.

En el expediente n.º 4297/04, contra Caja Rural de Granada, SCC, los hechos analizados (retención de una tarjeta en un cajero automático, siendo posteriormente destruida) suponen un quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios, pues, aunque la actividad bancaria no está exenta de verse afectada por errores, como ha venido reconociendo el Servicio, en este supuesto se observa toda una serie de irregularidades que califican las actuaciones como contrarias a las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto suponen de falta de sensibilidad para con el problema planteado de ausencia de explicaciones lógicas y puntuales y, en definitiva, de intentar, de forma inmediata, subsanar el error producido y sus consecuencias para con el cliente.

CONTRATOS QUE NO INCLUYEN
CLÁUSULAS LIMITATIVAS DE LA
RESPONSABILIDAD DEL TITULAR
DE LA TARJETA O, EXISTIENDO,
TIENEN UN CARÁCTER
RESTRICTIVO

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 12/04 contra Banco Santander Central Hispano SA, el Servicio consideró que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias al no justificar suficientemente la reiterada denegación de los pagos que intentó efectuar su cliente utilizando su tarjeta 4B Mastercard en vigor y emitida por aquél.

Entidades: C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 3106/04, 1904/05, 1939/05, 2185/05, 2428/05, 2693/05 y 3324/05.
CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. — Reclamación n.º 3762/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 4069/04.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamación n.º 714/05.
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 1268/05.
SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. — Reclamación n.º 1785/05.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 1888/05 y 2422/05.
BANCO DE GALICIA, SA. — Reclamación n.º 1927/05.
BANKINTER, SA. — Reclamación n.º 2305/05.
DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamación n.º 2378/05.
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamación n.º 2464/05.
CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO, RURALCAJA, SCC. — Reclamación n.º 2549/05.
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 2921/05.

El hecho de que el contrato de tarjeta no contemple cláusula alguna de limitación de responsabilidad no resulta ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios. Es inadmisibles que, habiendo transcurrido muchos años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación 88/590/CEE, de 17 de noviembre, de la Comisión, mediante la elaboración y aceptación del Código de Buena Conducta sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pagos, que recoge, básicamente, las recomendaciones de aquella, existan contratos que no han sido actualizados correctamente, lo que supone una falta de información al consumidor bancario respecto de los derechos que le asisten.

En los expedientes de este epígrafe, se consideró que las entidades no se habían ajustado a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al no incluir en los contratos de tarjeta el límite de responsabilidad establecido en el Código de Buena Conducta

Europeo, sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pagos, o al incluirla imponiendo unas condiciones más restrictivas que las establecidas en el mismo.

FALTA DE CLARIDAD
Y TRANSPARENCIA
CON EL CLIENTE

Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamaciones n.ºs 3768/04 y 2974/05.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 3768/04.

BANCO DE SABADELL, SA. — Reclamaciones n.ºs 4010/04 y 143/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 4010/04.

CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 4712/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 4796/04.

EURO CRÉDITO, EFC, SA. — Reclamación n.º 2233/05.

BANCO CETELEM, SA. — Reclamaciones n.ºs 1949/05 y 1759/05.

En el expediente n.º 3768/04, tanto Caja de Ahorros y M P de Madrid como Caja de Ahorros de Asturias se apartaron de los dictados de los usos y buenas prácticas bancarios al no acudir —al existir divergencias entre sus posturas— al órgano competente para no perjudicar al usuario bancario.

En el expediente n.º 4010/04, el Servicio consideró que las entidades participantes en esta incidencia (consistente en adeudo en cuenta de una operación de reintegro en cajero, a pesar de que la reclamante la anuló por no estar conforme con la comisión informada por el cajero), como propietaria del cajero una y emisora de la tarjeta otra, se apartaron de las buenas prácticas y usos bancarios al no justificar lo realmente sucedido, pues es exigible, en todo caso, a los causantes de las incidencias que al menos den una explicación de lo realmente sucedido y procuren adoptar las medidas necesarias para solucionar las mismas.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 4712/04, el Servicio consideró que el banco reclamado no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no informar con la debida claridad a su cliente sobre el momento en el que se iniciaban los efectos de la contratación de una nueva tarjeta de crédito y el cese de los de la antigua.

Caixa d'Estalvis de Catalunya, en el expediente n.º 4796/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar a su cliente adecuadamente de cómo y dónde debía solicitar la variación contractual que pretendía. Efectivamente, con independencia de las normas internas de la Caja respecto del cambio de oficinas y los procedimientos para solicitar el envío de documentación a los clientes, que son cuestiones que evidentemente recaen en su propia esfera organizativa, la entidad ha de procurar informar adecuadamente a sus clientes sobre todos estos aspectos, algo que en este caso no se produjo.

En el expediente n.º 143/05, contra Banco de Sabadell, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no comunicar con antelación razonable a su cliente, el cambio de una de las modalidades de uso de su tarjeta que supuso la supresión de la modalidad de uso a débito, de la que tuvo constancia al intentar utilizarla en un cajero automático.

Euro Crédito, EFC, SA, en el expediente n.º 2233/05, incurrió en quebrantamiento de la normativa de disciplina y de las buenas prácticas y usos bancarios al no insertar en el documento de liquidación de la cuenta de tarjeta la TAE de la operación, contemplando las comisiones aplicadas —en este supuesto concreto, la comisión de disponibilidad—, como resulta preceptivo al amparo de lo establecido en el número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, y de la norma octava de la Circular del Banco de España 8/1990, que la desarrolla.

Caja de Ahorros y M P de Madrid, en el expediente n.º 2974/05, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al no haber acreditado que comunicara a su cliente con la claridad que le es exigible la modificación de las prestaciones de su tarjeta.

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

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 1759/05, el Servicio consideró que Banco Cetelem, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar de forma inmediata a su cliente, para evitar incidencias futuras, de la modificación del límite de crédito de la tarjeta y de la nueva cuota que había de pagar.

Condiciones contractuales

NO APLICACIÓN

DE LAS BONIFICACIONES

O INDEMNIZACIONES PACTADAS

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3004/04.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. —Reclamación n.º 249/05.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 3004/04, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aplicar correctamente las condiciones pactadas en un contrato de tarjeta respecto de las bonificaciones de las compras efectuadas, puesto que aquellas deben bonificarse atendiendo a su verdadera naturaleza —compras de productos y servicios de gasolinera y resto de compras— y no según el lugar de pago.

En la reclamación n.º 249/05, el Servicio estimó que la entidad M P C A Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) no había ajustado su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al no atender el abono de la indemnización establecida en el contrato, por el mal funcionamiento del cajero automático, que supuso la retención de la tarjeta de la reclamante; este hecho es susceptible de resarcimiento conforme a lo establecido en el clausulado del contrato suscrito por las partes, que indica y describe la responsabilidad asumida por la entidad, coincidente con la que es analizada en este expediente.

MODIFICACIÓN UNILATERAL DE

CONDICIONES CONTRACTUALES

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. —Reclamación n.º 553/05.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3107/05.

Sobre el tema de la modificación unilateral por parte de las entidades del límite de tarjetas, el Servicio de Reclamaciones estima que, en la medida en que son operaciones de crédito, basadas en la confianza entre la entidad y el acreditado y con un plazo de duración indefinido, existe la posibilidad de modificar unilateralmente las condiciones y, por lo tanto, los límites, pero siempre que exista previa notificación al cliente, para que, en su caso, las partes puedan actuar como consideren más conveniente, incluso procediendo a la cancelación del contrato.

En el expediente n.º 553/05, no se acreditó esa notificación a la que nos hemos referido, por lo que el Servicio entendió que Caja de Ahorros del Mediterráneo se apartó de los postulados de los buenos usos y prácticas bancarios.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 3107/05, que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al remitir una notificación a sus clientes comunicando el incremento del límite del crédito de su tarjeta si no manifestaban su voluntad en contra dentro de un plazo determinado. La remisión de una notificación —sin tener constancia cierta de su recepción por los titulares de las tarjetas— en la que se comunica la variación del

límite de crédito, salvo que el cliente en un plazo determinado manifieste su voluntad en contra, mediante una llamada a un teléfono gratuito, no se ajusta a las buenas prácticas bancarias, al exigir una conducta activa al destinatario de la comunicación, sin tener total seguridad de su recepción, lo que puede dar lugar a una modificación no deseada de las condiciones del contrato de tarjeta por desconocimiento de la propia oferta o por omisión de la conducta necesaria para impedirlo.

Falta de diligencia

EMISIÓN Y ENVÍO DE TARJETAS
SIN SOLICITUD PREVIA O POR
MEDIOS QUE NO ASEGURAN SU
RECEPCIÓN

Entidades: BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 3710/04.

BANCA MARCH, SA. —Reclamación n.º 4944/04.

M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. —Reclamación n.º 391/05.

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

BARCLAYS BANK PLC, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamación n.º 2447/05.

BANCO CETELEM, SA. —Reclamación n.º 2983/05.

El Servicio de Reclamaciones considera que la remisión de tarjetas de crédito o débito sin solicitud previa del cliente, y sin que se cumplimente el correspondiente documento contractual, solo puede ser calificada como una mala práctica bancaria; y ello, por cuanto vulnera lo establecido en los artículos 1 y 8 del Código de Buena Conducta Europeo, en los que se recoge la necesidad de que el emisor ponga a disposición del tenedor, por escrito, las condiciones de la tarjeta y el compromiso de no entregar las no solicitadas, así como lo dispuesto en la norma sexta de la Circular del Banco de España 8/1990, en la que se exige la entrega del correspondiente documento contractual.

Así, en los expedientes n.ºs 4944/04, 391/05, 0899/05, 2983/05 y 2447/05, las entidades quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al emitir unas tarjetas sin que mediara solicitud previa y sin contar, lógicamente, con la conformidad de sus clientes.

Por otro lado, el Servicio consideró, en los expedientes n.ºs 3710/04 y 2983/05, que las entidades reclamadas quebrantaron las buenas prácticas bancarias al no utilizar un medio apropiado para remitir a sus clientes las tarjetas de crédito. Las tarjetas objeto de controversia fueron remitidas mediante el servicio de correo ordinario, de forma que las entidades decidieron utilizar un cauce de envío que no garantiza ni la certeza de la recepción del documento por parte del destinatario, ni la constancia de que la propia entrega se ha efectuado. Como consecuencia, las entidades no pueden acreditar su hipotética recepción, momento este a partir del cual el titular tiene a su cargo el deber de custodia de la tarjeta y el de denuncia en caso de verse desposeído de la misma.

INCIDENCIAS CON COMERCIOS
EN RELACIÓN CON TERMINALES
PARA PAGO CON TARJETA
FACILITADOS POR LAS
ENTIDADES

Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 3992/04.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA. —Reclamación n.º 484/05.

En el expediente n.º 3992/04, contra Caja de Ahorros y M P de Madrid, el Servicio entendió que se habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, pues, habiéndose percatado la entidad del error cometido —se formalizó un contrato de terminal punto de venta cuando lo solicitado se correspondía con un contrato de afiliación a los sistemas de tarjeta— desde el momento mismo de la firma del contrato, demoró nueve meses su firma el que realmente respondía a lo solicitado y operado por su cliente.

Caja de Ahorros de Galicia, en el expediente n.º 484/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no facilitar a su cliente la información solicitada sobre las operaciones fraudulentas realizadas a través del TPV virtual instalado en su comercio, para poder iniciar las actuaciones judiciales que considerara oportunas.

FALTA DE DILIGENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO DE LAS
INSTRUCCIONES RECIBIDAS

*Entidades: CITIBANK ESPAÑA, SA. —Reclamación n.º 420/05.
BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 2492/05.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 3016/05.
MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. —Reclamación n.º 2023/05.*

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 420/05, contra Citibank España, SA, el Servicio consideró que la entidad actuó incorrectamente, al no cumplimentar de manera inmediata la solicitud de cancelación de la tarjeta cursada por su cliente, habida cuenta, además, de que no había llegado siquiera a utilizarla y de que los gastos generados derivaban de la propia emisión del documento.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 2492/05, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no actuar diligentemente en la rescisión de un crédito —instrumentado a través de una tarjeta de crédito— que había concedido a su cliente. Efectivamente, con independencia de que el reclamante prestase su consentimiento inicial a la operación, una vez recibidas las transferencias en su cuenta —duplicadas erróneamente—, mostró inmediatamente su rechazo de la forma más contundente, pues ordenó la devolución de las transferencias asentadas en su cuenta dos días después de su abono y, además, pocos días más tarde presentó escrito de reclamación explicando claramente lo que había sucedido, dando los datos necesarios para que la entidad reclamada hubiera podido localizar la devolución de las transferencias.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3016/05, contra Banco Santander Central Hispano, SA, el Servicio considera que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no proceder a la devolución de los recibos solicitada por el titular de la cuenta, con independencia de las relaciones jurídico-privadas existentes entre el reclamante y la empresa prestadora del servicio.

En relación con los hechos que motivaron la reclamación n.º 2023/05, el Servicio consideró que MBNA Europe Bank Limited, SE, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en el cumplimiento de las órdenes de su cliente, sobre la base de no estar previsto contractualmente ningún otro requisito que contactar con el banco para modificar la forma de pago. Tan pronto como la entidad tuvo conocimiento de la voluntad de su cliente de proceder a dicha modificación, debería haber variado la cuantía de los pagos, sin esperar a la necesidad de confirmaciones o indicaciones posteriores, pues, ante el evidente reconocimiento de la entidad de que en dicha fecha se cursó la indicada instrucción, la demora en la modificación pretendida resultaba de todo punto injustificada, constituyendo una clara falta de diligencia que contravenía las buenas prácticas y usos bancarios.

INACTIVIDAD EN LA RESOLUCIÓN
DE INCIDENCIAS

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 4625/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 4935/04, 60/05 y 1034/05.
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 3474/04.
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). —Reclamación n.º 2147/05.
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 2214/05.
BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 2978/05.*

Banco Español de Crédito, SA, en el expediente n.º 4625/04, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la debida diligencia en la subsanación de errores que no resultaban imputables al reclamante, pues, a pesar de las rectificaciones llevadas a cabo, no parece que el banco, una vez puestas en su conocimiento las incidencias, realizase un análisis minucioso que le permitiera corregir el error de manera definitiva.

En los expedientes n.ºs 4935/04 y 60/05, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al negarse a reintegrar a sus legítimos titulares las tarjetas capturadas por sus cajeros. En los casos que nos ocupan, los interesados se presentaron debidamente identificados en las sucursales para recuperar sus tarjetas, sin que hubiera dudas sobre su personalidad ni legitimidad como titulares de las tarjetas. Además, la entidad propietaria del cajero recibió un fax en el primero de los casos, y una carta en el segundo, procedentes de las entidades emisoras de las tarjetas autorizando su entrega. A pesar de todo esto, la entidad se negó a devolver las tarjetas a sus titulares. Aunque el Servicio entiende que, en general, se deben devolver las tarjetas a sus emisoras, también es cierto que en estos supuestos particulares era evidente el fallo técnico producido, y lo lógico hubiera sido reintegrar las tarjetas a sus propietarios, sin demoras innecesarias y sin desconocer las evidentes molestias e incomodidades que su actuación iba a generar.

Caja de Ahorros y M P de Madrid, en el expediente n.º 3474/04, contradice las buenas prácticas y usos bancarios al mantener el adeudo de una operación cuya boleta no está firmada, cuestionándose así la autoría de la operación, por lo que entendemos que la entidad, que debe velar por los intereses de su clientela, debió advertir estas circunstancias y retroceder inmediatamente y de forma definitiva el cargo en cuenta que mantenía a su cliente.

En relación con los hechos planteados contra Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 1034/05, el Servicio consideró que el banco reclamado se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le es exigible a la hora de aclarar e informar a la reclamante sobre los motivos por los que sobre su tarjeta de crédito existía una orden de retención por robo.

En el expediente n.º 2147/05, contra C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja), el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no instrumentar los medios precisos para conseguir inutilizar una tarjeta robada, acabando de esa manera con una situación de inseguridad jurídica para su cliente, prolongada de forma indefinida, pues la misma se seguía utilizando fraudulentamente a pesar del tiempo transcurrido.

Caja de Ahorros y M P de Madrid, en el expediente n.º 2214/05, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al no haber realizado, hasta que se presentó reclamación ante el Servicio, las pertinentes gestiones para solicitar los justificantes de las operaciones expedidas por los correspondientes establecimientos.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 2978/05, no ajustó su actuación a las buenas prácticas y usos bancarios al no haber actuado diligentemente en la rectificación del error que había cometido, a pesar de que la entidad reconoció que, por motivos técnicos, no aplicó el ingreso realizado por el reclamante —siguiendo sus indicaciones— a la cantidad adeudada en ese momento, sino que se demoró dos meses en hacerlo, manteniendo inactiva la tarjeta durante este período.

DEMORA EN ADEUDAR
DISPOSICIONES CON TARJETA

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 2275/05.

En el expediente n.º 2275/05, contra Banco Santander Central Hispano, SA, el Servicio consideró que la entidad había vulnerado las buenas prácticas y usos bancarios al repercutir a su cliente el cargo procedente de una disposición de efectivo con una demora considerable, ya que el adeudo en cuenta se verificó tres meses y medio después de la fecha de la operación,

sin que la entidad alegara en su favor explicación alguna que justificara tal proceder. El Servicio entendió que, dados los medios informáticos y tecnológicos existentes hoy en día, no resulta de recibo la demora en que incurrió la entidad reclamada, sin siquiera comunicar a su cliente la incidencia sufrida, procediendo sin más a adeudar la operación.

Uso fraudulento

LAS ENTIDADES NO APLICARON
LOS LÍMITES DE
RESPONSABILIDAD ANTE
OPERACIONES FRAUDULENTAS

Entidades: BANKINTER, SA. — Reclamaciones n.ºs 3710/04 y 4690/04.
CITIBANK ESPAÑA, SA. — Reclamación n.º 3754/04.
CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA. — Reclamación n.º 3762/04.
CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 3843/04.
C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamaciones n.ºs 3963/04, 3106/04, 1398/05, 1829/05, 1904/05, 1939/05, 2185/05, 2379/05, 2428/05, 3099/05, 3142/05 y 3324/05.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamaciones n.ºs 4035/04, 4069/04, 4263/04, 4295/04, 4438/04, 4537/04 4704/04, 1076/05, 1126/05, 1864/05, 2975/05, 0756/05 y 2838/05.
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamaciones n.ºs 131/05 y 0271/05.
C A Y M P DE ZARAGOZA, ARAGÓN Y RIOJA (IBERCAJA). — Reclamaciones n.ºs 229/05, 0424/05 y 1137/05.
UNO-E BANK, SA. — Reclamación n.º 905/05.
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 927/05.
MBNA EUROPE BANK LIMITED, SE. — Reclamaciones n.ºs 1085/05 y 1742/05.
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 1291/05.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. — Reclamaciones n.ºs 1695/05 y 3063/05.
SANTANDER CONSUMER, EFC, SA. — Reclamación n.º 1785/05.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 2283/05.
DEUTSCHE BANK, SAE. — Reclamación n.º 2378/05.
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 2921/05.

El Código de Buena Conducta de la Banca Europea dispone en su norma 12 un límite de responsabilidad, a modo de autoseguro, para el caso de que sea el titular —por tratarse de disposiciones anteriores al aviso— quien deba asumir los cargos fraudulentos, estableciendo que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan del límite de 150 euros, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6 a) y c) de este Código», relativas estas últimas a la necesidad de observar la debida diligencia en la custodia de la tarjeta y de su número secreto, y a la obligación de avisar de la pérdida, robo o copia de la misma con la mayor celeridad posible.

En las reclamaciones enumeradas de este epígrafe, el Servicio consideró que las entidades quebrantaron las buenas prácticas bancarias, puesto que no existían motivos para enervar el límite de responsabilidad a que se refiere el Código de Buena Conducta de la Banca Europea y no aplicar el límite de los 150 euros, al no quedar justificado que los reclamantes actuaran sin la diligencia debida.

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

Entidades: CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 1118/05.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 1126/05.

En los expedientes indicados, las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, pues, constando en el contrato de tarjeta un límite diario de disposición en cajero automático, el titular no debe hacerse responsable de las disposiciones realizadas por encima del mismo, ya que dicho límite se fija en beneficio de ambas partes, tanto de la entidad como, especialmente, del titular de la tarjeta, que limita así el riesgo para aquellos casos de pérdida o sustracción.

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

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamación n.º 4312/04.

El Servicio considera que el saldo de la cuenta asociada a una tarjeta de débito opera como límite de las disposiciones que mediante su uso puedan realizarse y, en consecuencia, en aquellos casos en que los titulares rechazan tal posibilidad de disposiciones en descubierto, y la entidad no acredita su consentimiento previo, se estima que su actuación no respeta las buenas prácticas bancarias.

En aplicación de dicho criterio general, en el expediente n.º 4312/04, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al admitir disposiciones con una tarjeta de débito que superaron el saldo de la cuenta asociada.

DISPOSICIONES FRAUDULENTAS
POSTERIORES AL AVISO
DE SUSTRACCIÓN

Entidad: C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). — Reclamación n.º 1829/05.

El Servicio de Reclamaciones considera que, después del aviso de sustracción, robo o extravío de una tarjeta, es la entidad la que debe hacerse responsable de cualquier disposición que se realice con ella, pues se estima que existe una responsabilidad objetiva de la entidad, que es la que crea el sistema y lo implanta. En esta misma dirección, el Código de Buena Conducta de la Banca Europea, con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990, establece en su norma 11 que «el emisor deberá pagar la pérdida del importe resultante de una transacción no autorizada realizada con la tarjeta después de que el tenedor de la misma le haya notificado su pérdida, robo o copia, de acuerdo con los términos pertinentes».

C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja), en el expediente n.º 1829/05, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al eludir su responsabilidad respecto del importe dispuesto con posterioridad a la comunicación del cliente, pues, si bien el bloqueo de la tarjeta por parte de la entidad no se llevó a cabo hasta un momento posterior a la ejecución de las disposiciones, el motivo de la demora entre la comunicación del cliente y la efectividad del citado bloqueo fue como consecuencia de los sistemas operativos que tiene establecidos la propia entidad, lo que en modo alguno resulta oponible ante su cliente.

Grupo VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros

Comisiones

Entidad: CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P.—Reclamación n.º 1815/05.

ADEUDO DE COMISIONES
INDEBIDAS

En el expediente n.º 1815/05, el reclamante manifestó su disconformidad con el cargo de una comisión por manipulación en venta de billetes que la entidad le adeudó al disponer en efectivo de su cuenta en divisas. El Servicio estimó que Caja España de Inversiones, C A y M P, no se ajustó a la normativa, buenos usos y prácticas bancarias al no hacer constar expresamente en el condicionado del contrato de cuenta en divisas suscrito con su cliente la comisión aplicable en el caso de reintegro mediante billetes extranjeros.

Intereses

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA.—Reclamación n.º 586/05.

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

Banco Santander Central Hispano, SA, en la reclamación n.º 586/05, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios al no facilitar a su cliente documentación que le permitiera comprobar los tipos de interés aplicados en las liquidaciones en divisas. La entidad tampoco acreditó que los nuevos tipos que se iban a aplicar le hubieran sido comunicados a su cliente en cada vencimiento y renovación de las imposiciones a plazo.

Información y documentación

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA.—Reclamación n.º 1799/04.

BANKINTER, SA.—Reclamación n.º 2058/05.

BANCO INVERSIS NET, SA.—Reclamación n.º 549/05.

FALTA DE INFORMACIÓN

En el expediente n.º 1799/04, contra Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, el Servicio entendió que la actuación de la entidad no se ajustó ni al principio de transparencia ni a la diligencia exigible que deben presidir las relaciones con sus clientes, al existir una demora excesiva en facilitar la documentación acreditativa de la operación realizada; concretamente, el reclamante recibió el documento acreditativo de la operación de cambio de divisas más de dos meses después de haberla realizado, a pesar de haberlo solicitado con anterioridad varias veces.

Bankinter, SA, en el expediente n.º 2058/05, vulneró el deber de colaboración, información y transparencia que ha de presidir las actuaciones de las entidades con sus clientes, al no remitir la información correspondiente al tipo de cambio aplicado en la operación de préstamo multdivisa que había contratado.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 549/05, el Servicio consideró que Banco Inversis Net, SA, quebró los principios de claridad y precisión que deben presidir sus relaciones con los clientes, al no haberse acreditado que informara correctamente al reclamante del cambio de divisa que fue aplicado al suscribir un fondo de inversión con intermediación de la entidad.

FALTA DE CLARIDAD
Y TRANSPARENCIA EN LOS
CONTRATOS FORMALIZADOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA.—Reclamación n.º 3285/05.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA.—Reclamación n.º 1482/05.

Respecto a los tipos de cambio aplicados a las operaciones en divisas, hay que recordar que, siguiendo el proceso liberalizador de los movimientos de capital llevado a cabo por el Real Decreto 1816/1991, de 20 de diciembre, sobre transacciones económicas con el exterior, y el resto de las disposiciones complementarias que lo desarrollan, el Banco de España, mediante la Circular 22/1992, de 18 de diciembre, estableció la libertad de aplicación de cambios

para las operaciones de compra y venta de divisas, tanto al contado como a plazo, estando las entidades únicamente obligadas a aplicar los que publican, cuando se trata de operaciones de compraventa de divisas y billetes extranjeros por importe no superior a los 3.000 euros (Circular del Banco de España 8/1990, norma primera bis). En consecuencia, las entidades tienen libertad para fijar el tipo de cambio que han de aplicar.

En el expediente n.º 3285/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a la normativa, buenas prácticas y usos bancarios al no hacer constar expresamente en el condicionado del contrato de cuenta en divisas suscrito la comisión aplicable en el caso de ingreso/reintegro de billetes extranjeros.

El Servicio consideró que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, en el expediente n.º 1482/05, quebró los principios de claridad y transparencia que deben presidir sus relaciones con los clientes al no haber acreditado que se informara convenientemente al reclamante de la fecha de referencia o modo de fijación de los tipos de cambio que resultarían aplicables a la operación solicitada.

Falta de diligencia

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 3665/04.

FALTA DE DILIGENCIA EN
RELACIÓN CON PRODUCTOS
CONTRATADOS EN DIVISAS

En el expediente n.º 3665/04, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas bancarias en la aplicación de los tipos de cambio aplicados en la conversión del préstamo multidivisa y cancelación parcial anticipada, pues, a pesar de la rectificación que llevó a cabo, no se corrigió un cambio intermedio que resultaba innecesario.

Grupo VIII Cuestiones varias

Avales y garantías

Entidades: M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. —Reclamación n.º 2597/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 1454/05.

COMISIONES

El Servicio estimó, en el expediente n.º 2597/05, que el proceder de M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla no podía considerarse ajustado a las buenas prácticas y usos bancarios, y ello por cuanto los más elementales principios de claridad y transparencia, pilares básicos que deben presidir las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes, hubieran exigido que la entidad, antes de cargar en la cuenta de la reclamante en su condición de avalista la cantidad derivada del impago del préstamo por el obligado principal, comunicara dicho impago, así como la aplicación de la garantía, con objeto de que no se viera sorprendida por el cargo en cuenta, como finalmente ocurrió.

Por otro lado, Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no acceder a la petición de devolución de las cantidades percibidas en exceso por el cobro de comisión por aval (expediente n.º 1454/05).

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 1372/05 y 1454/05.

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 1372/05, el Servicio entendió que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de los dictados de los usos y buenas prácticas bancarios al no dar explicaciones a la parte reclamante en relación con la prórroga indebida de un aval.

El Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no acceder a la petición del reclamante de emisión de un certificado que acreditara los costes en que había incurrido para el mantenimiento de un aval (expediente n.º 1454/05).

Impuestos y Seguridad Social

Entidades: OPEN BANK SANTANDER CONSUMER, SA. —Reclamación n.º 3463/05.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. —Reclamaciones n.ºs 275/05 y 1035/05.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE P DE NAVARRA. —Reclamación n.º 626/05.

FALTA DE DILIGENCIA

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 3463/05, el Servicio consideró que Open Bank Santander Consumer, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no emplear la diligencia profesional que le era exigible a la hora de comunicar a su cliente que no podía tramitar la declaración de la renta, al no tener saldo suficiente en cuenta para realizar el pago.

Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no aplicó la diligencia debida para evitar que el error que informáticamente subsanó no tuviera consecuencias indeseadas para su cliente. El error supuso la imputación errónea, frente a la Hacienda Pública, durante dos años seguidos, de rentas de intereses de varias cuentas de las que no era titular el reclamante. Además, como consecuencia de la falta de diligencia empleada por la entidad, no pudo aportar, en el plazo requerido por la Agencia Tributaria, el certificado de rectificación que esta solicitaba (expediente n.º 275/05).

Caja de Ahorros y Monte de P de Navarra, en el expediente n.º 626/051, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios con relación al

pago del segundo plazo del IRPF, correspondiente al ejercicio 2002; y ello, por cuanto que, desde el momento en el que la entidad reclamada tuvo conocimiento de la incidencia ocurrida en el pago del primer plazo del IRPF, correspondiente al ejercicio 2002, que solventó efectuando el cargo en otra cuenta de su cliente, debió poner en conocimiento de este la incidencia habida, con objeto de que se adoptasen las medidas oportunas de cara a evitar el impago del segundo plazo del impuesto, cosa que finalmente ocurrió.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona se apartó de las buenas prácticas bancarias al gestionar erróneamente una declaración tributaria que le fue entregada por su cliente. Las entidades, cuando actúan como colaboradoras en la recaudación de tributos, deben extremar la diligencia en su proceder, pues no pueden desconocer las importantes repercusiones que para sus clientes conlleva el correcto cumplimiento de sus obligaciones fiscales, en el que en definitiva están interviniendo (expediente n.º 1035/05).

ACTUACIÓN UNILATERAL

Entidad: DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. — Reclamación n.º 2256/05.

En el expediente n.º 2256/05, el Servicio de Reclamaciones estimó que Deutsche Bank, SA Española, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al llevar a cabo la liquidación, con cargo a la cuenta de su cliente, del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos del inmueble que el reclamante había comprado, sin contar con la autorización de este.

FALTA DE TRANSPARENCIA

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 264/05.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 264/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al efectuar determinadas retenciones de carácter fiscal sin la claridad y transparencia que le es exigible.

REPERCUSIÓN DEL IMPUESTO DEVENGADO COMO CONSECUENCIA DE LA IGUALACIÓN DE RANGO CON LA HIPOTECA PREEXISTENTE

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. — Reclamaciones n.ºs 871/05 y 872/05.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA, SCC. — Reclamaciones n.ºs 630/05 y 720/05.
CAJA DE AHORROS Y M P DE CÓRDOBA. — Reclamación n.º 1145/05.
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 2164/05.
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 2244/05.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3944/04 y 2880/05.

El Servicio consideró, en los expedientes de este epígrafe, que las entidades reclamadas no se ajustaron a las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente a los reclamantes sobre los gastos que se derivarían de la suscripción del préstamo hipotecario, al tratarse de una hipoteca en igualdad de rango con la preexistente, y adeudar a sus clientes el impuesto generado por una ampliación de préstamo hipotecario, a pesar de que se trataba de un tributo en el que el sujeto pasivo era la entidad de crédito. Esta lo repercutió a su cliente basándose en los pactos de una escritura que se formalizó en un momento en el que el cliente no podía tener conocimiento de la hipotética repercusión de aquel.

REPERCUSIÓN DEL IMPUESTO DEVENGADO COMO CONSECUENCIA DE LA CONSTITUCIÓN DE UNA FIANZA

Entidades: CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN. — Reclamación n.º 2962/05.
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 3050/05.

Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón se apartó, en el expediente n.º 2962/05, de las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente el importe del impuesto sobre transmisiones patrimoniales, generado por la constitución de una fianza en la escritura de préstamo hipote-

cario, dos años después de la formalización. El Servicio consideró que una conducta ajustada a las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad advirtiese a su cliente de lo sucedido, intentando llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes que evitase que el reclamante soportara unas cantidades de las que no fue convenientemente informado en el momento de la contratación.

El Servicio consideró que Caja España de Inversiones, C A y M P, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 3050/05, al no adoptar las medidas oportunas para intentar solucionar el problema planteado —se hizo constar en la escritura que el importe del aval prestado era de 232.000 euros, cuando en realidad lo era por la cantidad máxima de 32.000 euros, dando lugar a un incremento del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados—, ya se debiera a un error material, o bien a la falta de información adecuada al calcular los gastos necesarios del afianzamiento de la subrogación.

Seguros

FALTA DE DILIGENCIA

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamación n.º 843/05.

BANCO CETELEM, SA. —Reclamación n.º 2983/05.

BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 4309/04.

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

En el expediente n.º 843/05, el causante del reclamante era cliente de la entidad reclamada, donde tenía domiciliada su pensión de jubilación. La domiciliación de la pensión llevaba aparejado un seguro de accidentes, contratado por el banco, que le garantizaba el pago de 1.000.000 de pesetas en caso de accidente que causara fallecimiento. Tras su fallecimiento, los beneficiarios solicitaron el pago de la indemnización, que les fue denegada por ser la edad del asegurado superior a 70 años, sin que la exclusión alegada fuera comunicada en ningún momento al asegurado cuando le ofrecieron el seguro por domiciliar la pensión, pues, de hecho, cuando domicilió la pensión, el asegurado ya tenía 71 años. Por todo ello, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar a su cliente sobre el cambio unilateral en la cobertura del seguro que mantenía por la domiciliación de su pensión.

El Servicio estimó, en el expediente n.º 2983/05, que Banco Cetelem, SA, no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios al adeudar en la cuenta del reclamante los importes correspondientes a la prima de un seguro, para cuya contratación no había prestado su consentimiento.

Bankinter, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4309/04, pues, al tener noticia de la existencia de un seguro contratado con compañía distinta a la inicial, debió manifestar a los clientes la insuficiencia del seguro por los motivos que se tuvieran por convenientes, solicitando a estos que ampliaran las coberturas y, en el supuesto de no obtener contestación a su petición, ejercer el derecho reconocido en la escritura a mantener la contratación del seguro.

En el expediente n.º 1374/05, el Servicio consideró que Citifin, SA, EFC, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no informar adecuadamente al reclamante de la existencia de un seguro de protección de préstamos, ni de su importe ni fecha de pago.

Valores

Entidades: BANCO PASTOR, SA. —Reclamación n.º 378/05.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamación n.º 3409/04.

FALTA DE DILIGENCIA

En relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 378/05, el Servicio estimó que Banco Pastor, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no haber realizado correctamente la retención de saldo y posterior ingreso en la cuenta del organismo que había dictado la orden de embargo del importe ordenado por este con cargo a un fondo de inversión.

En el expediente n.º 3409/04, el Servicio consideró que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA, no ajustó su proceder a las buenas prácticas y usos bancarios al no certificar, con la celeridad que le era exigible, que el fondo de inversión controvertido estaba libre de cargas, demorando así, injustificadamente, su disponibilidad.

INFORMACIÓN Y
DOCUMENTACIÓN

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 264/05.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 264/05, que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a realizar una venta de acciones sin soporte documental que lo justificara, al no facilitar los extractos solicitados y las explicaciones pormenorizadas sobre los títulos gestionados, y al no colaborar con el traspaso de la cartera de valores, a pesar de conocer su intención expresa y manifestada por escrito desde hacía ya cuatro años.

Herencias

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 4838/04.

BARCLAYS BANK, SA. — Reclamación n.º 567/05.

BANCO DE VALENCIA, SA. — Reclamación n.º 2027/05.

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

Sobre este particular, el Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones, entendiendo que, en el caso de cuentas indistintas o solidarias, cualquiera de los titulares puede disponer de las cuentas como si fuese el único titular, estando obligada la entidad, en el supuesto de fallecimiento de uno de los titulares indistintos, a atender las órdenes de disposición firmadas por los titulares indistintos sobrevivientes.

Cuestión distinta es la responsabilidad que los herederos del titular fallecido podrían exigir, en su caso, al titular que ha dispuesto de los fondos existentes, si fueran propiedad del fallecido, total o parcialmente, enmarcándose dicho extremo dentro de las relaciones jurídico-privadas, por lo que, en caso de existir discrepancias, la controversia deberá ser planteada ante el órgano judicial competente, único que, mediante la práctica de las pruebas que considere necesarias, podría pronunciarse sobre la propiedad de los fondos.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas quebrantaron las buenas prácticas y usos bancarios al proceder a bloquear los fondos de unas imposiciones a plazo en contra de los deseos de los cotitulares y sin la autorización judicial oportuna; el bloqueo de una cuenta solo puede ser acordado por un tribunal de justicia, debiendo haberse dirigido los interesados en dicho bloqueo a la autoridad judicial competente para que, de estimarlo oportuno, lo decretara y así lo ordenara a la entidad depositaria de los fondos.

Banco de Valencia, SA, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al bloquear los fondos de una cuenta de titularidad indistinta al retroceder la transferencia realizada por el reclamante en disposición del saldo de dicha cuenta y, finalmente, al facilitar a su cliente la disponibilidad de solo la mitad de los fondos existentes en el momento del fallecimiento del cotitular.

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

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. — Reclamación n.º 3841/04.
M P C A RONDA, CÁDIZ, ALMERÍA, MÁLAGA Y ANTEQUERA, UNICAJA. — Reclamación n.º 4827/04.
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA. — Reclamación n.º 4799/04.
CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. — Reclamación n.º 180/05.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamaciones n.ºs 3854/04, 4602/04, 697/05,
1379/05, 1945/05 y 2893/05.
CAJA DE AHORROS DE GALICIA. — Reclamación n.º 1690/05.
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. — Reclamación n.º 1672/05.*

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 661 del Código Civil, «los herederos suceden al difunto por el solo hecho de su muerte en todos sus derechos y obligaciones», de lo que se desprende que la muerte del titular de una cuenta otorga a sus herederos todos los derechos y obligaciones que le hubieran correspondido a su causante. Una vez admitido que los herederos pasan a tener los mismos derechos y obligaciones, tanto sobre las cuentas como en relación con las deudas de su causante, parece obligado concluir que podrán ejercer sus derechos en las mismas condiciones que aquel, por lo que estarán legitimados a obtener la misma información que la entidad hubiera facilitado al titular en vida.

En consecuencia, en los expedientes n.ºs 3841/04, 4799/04, 4827/04, 1672/05 y 1690/05, el Servicio estimó que las entidades reclamadas conculcaron lo recomendado por las buenas prácticas y usos bancarios al no facilitar información relativa a hechos ocurridos con anterioridad al fallecimiento del titular de la cuenta.

Por otro lado, el Servicio de Reclamaciones estimó que Caja de Ahorros y M P de Madrid quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 180/05, al no facilitar a la reclamante, con la diligencia que le era exigible, la información que, en su condición de heredera, había solicitado a la entidad; concretamente, requirió información sobre cualesquiera posiciones mantenidas por el causante frente a la entidad a la fecha de su fallecimiento, solicitando además que se le indicara si existían otras posiciones de las que fuera titular el causante distintas de la cuenta por ella conocida, al tiempo que pedía los movimientos habidos en tal cuenta desde la fecha del óbito hasta la fecha de la solicitud, así como certificados de los saldos existentes a la fecha del fallecimiento.

Banco Santander Central Hispano, SA, no se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios, pues, siendo las reclamantes herederas de su causante, les corresponde subrogarse en todos sus derechos, y ello con independencia de que fueran o no beneficiarias o adjudicatarias de los bienes que se encontraban depositados en la entidad reclamada, pues, al objeto de poder confeccionar el cuaderno particional y adjudicar, en consecuencia con la voluntad testamentaria, el caudal hereditario, es indudable que deben conocerse todos los bienes que componen la herencia, incluidos los que no sean adjudicados al peticionario-heredero (expediente n.º 3854/04).

El Servicio consideró, en el expediente n.º 4602/04, que Banco Santander Central Hispano, SA, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al no aportar información alguna sobre la cuenta de la que era titular el causante de la reclamante, ni haberle facilitado explicación alguna sobre el destino de los fondos que le fueron confiados en su día.

El Servicio estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no facilitar al reclamante la información requerida por este, en su condición de heredero, refiriéndose la misma, por un lado, a las posiciones que mantenía frente a la

entidad su causante y, por otro, a determinados movimientos habidos en las cuentas con posterioridad a su fallecimiento (expediente n.º 697/05).

Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no actuar con la diligencia que le es exigible a un profesional experto en su operativa y, en concreto, al emitir una certificación errónea de las posiciones que mantenía la causante en la entidad, a la fecha de su fallecimiento, habiendo omitido la existencia de algunas posiciones (expediente n.º 1379/05).

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 2893/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al no proporcionar a la interesada la información solicitada sobre las cuentas de su causante —siendo necesaria la presentación de una reclamación para que el banco cumpliera con las obligaciones de información que tiene contraídas con sus clientes—, ni comunicar la cancelación de determinados productos sin saldo.

En el expediente n.º 1945/05, Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al negarse a cambiar la titularidad de las cuentas, a entregar certificación de la totalidad de posiciones y su valoración, y a entregar copia de los contratos de las operaciones y documentación relativa a las mismas, que le habían sido requeridas por los herederos de sus clientes.

OTRAS ACTUACIONES
INCORRECTAS RELACIONADAS
CON EL FALLECIMIENTO
DE TITULARES

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 363/04, 4590/04 y 36/05.

C A DE VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE (BANCAJA). —Reclamación n.º 4525/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 4669/04 y 1686/05.

BANKINTER, SA. —Reclamación n.º 4682/04.

CAIXANOVA, C A DE VIGO, OURENSE E PONTEVEDRA. —Reclamación n.º 2179/05.

CAJA AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ. —Reclamación n.º 2638/05.

CAJA DE AHORROS Y M P DE MADRID. —Reclamación n.º 2654/05.

El criterio seguido por el Servicio respecto a la actuación de las entidades de crédito al adjudicar las herencias de los causantes es que las entidades requieran, para justificar el derecho de los herederos a obtener información sobre el estado de las cuentas del causante en el momento del fallecimiento, la aportación de los certificados de defunción y registro de últimas voluntades y copia autorizada del último testamento. A falta de testamento, será necesario que se aporte auto de declaración judicial de herederos abintestato o acta de notoriedad tramitada por notario, siendo suficiente —a tenor de lo dispuesto en el artículo 658 del Código Civil— el testamento para acreditar la condición de heredero o legatario.

Por otro lado, al solicitar la adjudicación de los bienes, las entidades pueden exigir la documentación justificativa de la partición y adjudicación de los bienes de la herencia, que puede realizarse con la intervención de notario o en documento privado. En este último caso, deberá venir firmado el documento por todos los herederos o sus representantes y, además, será necesario el reconocimiento de firmas mediante la pertinente diligencia. Es posible que las entidades, en determinados casos, permitan la disposición de bienes singulares estando la herencia todavía indivisa, pero para ello será también necesario asegurarse de que tal disposición viene refrendada por todos los herederos. Además, las entidades se hallan facultadas para exigir la justificación del pago o la exención del impuesto sobre sucesiones —regulado en la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del impuesto sobre sucesiones y donaciones, y su Reglamento, aprobado por el Real Decreto 1629/1987, de 8 de noviembre, así como en sus posteriores reformas—, para salvar de esta forma la responsabilidad subsidiaria que legal-

mente corresponde a los intermediarios financieros, procediendo a entregar a cada heredero los bienes que le correspondan, una vez que cumplan con los requisitos establecidos.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 4590/04, que Banco Santander Central Hispano, SA, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al no haber quedado acreditado, y ni tan siquiera alegado, que informara al reclamante de forma clara de las razones por las que se negaba a poner a disposición de los herederos los bienes de los que era titular su causante, con objeto de que estos pudieran adoptar las medidas que estimaran oportunas en defensa de sus intereses.

Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 36/05, al no poner a disposición del reclamante, en su condición de único y universal heredero, los fondos depositados en la cuenta de la que era titular su causante, habiendo procedido al bloqueo de la misma, a pesar de haber hecho entrega de los documentos acreditativos de su condición y haber liquidado el impuesto sobre sucesiones.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 363/04, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar injustificadamente la tramitación de una testamentaria y no ajustarse en su liquidación a las instrucciones recibidas.

El Servicio de Reclamaciones estimó, en el expediente n.º 4525/04, que Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al atender y ejecutar una orden de venta de valores dada por un autorizado de la cuenta, después del fallecimiento del titular de la misma, dándose, además, la circunstancia de que el régimen de disposición previsto para los autorizados era mancomunado.

Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al exigir a la reclamante la intervención judicial para disponer de los fondos depositados en una cuenta cuyo heredero era su hijo menor de edad (expediente n.º 4669/04).

Asimismo, Bankinter, SA, conculcó lo recomendado por las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 4682/04, puesto que, constando la existencia de la documentación legalmente exigida en poder de la entidad reclamada que le permitía la entrega del saldo de las posiciones a sus correspondientes adjudicatarios, no se puso a disposición de los herederos el caudal relicto.

El Servicio de Reclamaciones consideró, en el expediente n.º 2179/05, que Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra, había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios al haber permitido la disposición del saldo que presentaba una cuenta, cuando uno de los cotitulares había fallecido, sin dar explicaciones al cotitular sobreviviente, así como al proceder a cancelar la cuenta sin la autorización y concurso de todos los titulares de la misma.

Caja Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios en el expediente n.º 2638/05, al permitir disponer de la totalidad del saldo de la cuenta de un cliente fallecido a un heredero sin el concurso del resto, sin que entre la documentación aportada se encontrara el cuaderno particional, «documento en el cual el contador partidor o los herederos en su defecto realizan el inventario, avalúo y distribución de los bienes relictos entre los distintos herederos». Al no aportarse al expediente la documentación indicada, habría que presumir que la imputación del caudal hereditario sería en proindiviso y, por ende, debía concurrir la voluntad de todos los beneficiarios para proceder a la disposición del saldo discutido.

El Servicio consideró que Caja de Ahorros y M P de Madrid se apartó de las buenas prácticas bancarias al no justificar documentalmente que la adjudicación de la herencia se efectuó correctamente, especialmente en relación con el 25% del saldo existente en la cuenta en el momento del fallecimiento (expediente n.º 2654/05).

En relación con los hechos planteados en la reclamación n.º 1686/05, el Servicio consideró que Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias, puesto que no actuó diligentemente al tramitar la testamentaría de los padres del reclamante, demorándose la resolución de la misma excesivamente.

Tasaciones

FALTA DE DILIGENCIA

Entidades: GLOBAL GESTIÓN DE TASACIONES, SA. —Reclamación n.º 4720/04.

EUROVALORACIONES, SA. —Reclamación n.º 4720/04.

DEUTSCHE BANK, SA ESPAÑOLA. —Reclamación n.º 224/05.

TASACIONES INMOBILIARIAS, SA (TINSA). —Reclamación n.º 4586/04.

VALORACIONES MEDITERRÁNEO, SA. —Reclamación n.º 2168/05.

Las sociedades de tasación que intervinieron en los expedientes de este epígrafe se apartaron de la normativa y de las buenas prácticas profesionales al no haber actuado conforme a los requisitos y a la metodología establecidos en la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas entidades financieras.

Además, el Servicio consideró que Deutsche Bank, SA Española, se apartó de las buenas prácticas bancarias en el expediente n.º 224/05, al no emplear la diligencia profesional que le es exigible a la hora de percatarse de los errores en el informe de tasación que impedían la concesión del préstamo hasta que el reclamante se encontró en la notaría dispuesto a firmar y, además, adeudar el importe de la citada tasación.

COBRO DE COMISIONES INDEBIDAS

Entidades: TÉCNICOS EN TASACIÓN, SA (TECNITASA). —Reclamación n.º 3457/04.

BANCO PASTOR, SA. —Reclamación n.º 3457/04.

El Servicio consideró, en el expediente n.º 3457/04, que Técnicos en Tasación, SA (TECNITASA), no se ajustó a los buenos usos al cobrar a su cliente un importe superior del que correspondía aplicar sobre el valor de tasación certificado conforme a las tarifas establecidas. Además, en este mismo expediente, el Servicio entendió que, en su actuación, Banco Pastor, SA, también se apartó de los usos y buenas prácticas bancarios al no actuar con la diligencia que cabe esperar de una entidad de crédito, en atender los intereses de su cliente, frente a la sociedad de tasación.

Otras cuestiones

FALTA DE COLABORACIÓN

Entidades: M P Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. —Reclamación n.º 2597/05.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES, C A Y M P. —Reclamación n.º 102/05.

BANCO DE VALENCIA, SA. —Reclamación n.º 4102/04.

UNO-E BANK, SA. —Reclamación n.º 3728/04.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, SA. —Reclamaciones n.ºs 4214/04, 4863/04, 43/05 y 512/05.

BANCA MARCH, SA. —Reclamación n.º 4754/04.

BANCO DE SABADELL, SA. —Reclamación n.º 175/05.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 4642/04, 175/05, 843/05 y 611/05.

BOURSORAMA, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamación n.º 961/05.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA. —Reclamaciones n.ºs 595/05 y 2204/05.

BANCO SIMEÓN, S A. —Reclamaciones n.º 667/05, 710/05, 899/05, 907/05 y 1273/05.

CORTAL CONSORS, SUCURSAL EN ESPAÑA. —Reclamación n.º 46/05.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. —Reclamación n.º 460/05.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio entendió que las entidades se apartaron de los usos y buenas prácticas bancarios al desatender —en su inmensa mayoría, sin ni siquiera contestar— los requerimientos realizados por el Servicio de Reclamaciones. Una vez dado traslado del escrito y la documentación aportados por la parte reclamante a las entidades reclamadas, a los efectos de que efectuaran el trámite del escrito de alegaciones que consideraran oportuno, las entidades no procedieron a su cumplimentación dentro del plazo conferido. En consecuencia, el Servicio estimó que las entidades reclamadas conculcaron sus obligaciones al no atender los requerimientos efectuados desde el Servicio, actuando en contra de lo que marcan los dictados de los usos y buenas prácticas bancarios.

Por otro lado, en relación con los hechos que motivaron el expediente n.º 46/05, el Servicio dictaminó que el silencio de Cortal Consors, Sucursal en España, en cuanto desatendió las obligaciones disciplinarias que mantiene con el Servicio, conculcó las buenas prácticas y usos bancarios.

Finalmente, el Servicio puso en evidencia la falta de diligencia mostrada por Banco Santander Central Hispano, SA, en el estudio de la incidencia acaecida en el expediente n.º 611/05, pues tanto ante el reclamante como ante el Servicio de Reclamaciones no prestó interés alguno, limitándose a alegar sobre la cláusula del redondeo, que ni tan siquiera era objeto de discusión.

REGISTROS DE IMPAGADOS

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. —Reclamaciones n.ºs 4674/04, 717/05 y 1111/05.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO, SA. —Reclamación n.º 3594/04.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA. —Reclamación n.º 4890/04.*

En el expediente n.º 3594/04, contra Banco Español de Crédito, SA, el Servicio apreció una falta de diligencia motivada por el tiempo transcurrido —más de dos años— entre la fecha del pago de los cheques y la fecha en la que la entidad solicitó la baja del Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI). Además, a pesar de la reclamación de la sociedad reclamante y del evidente error que se había producido, hasta mes y medio después no cursaron instrucciones al RAI solicitando la baja definitiva del nombre de la sociedad reclamante del citado registro.

En relación con los hechos planteados, en el expediente n.º 717/05, contra Banco Santander Central Hispano, SA, el Servicio consideró que la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias al no actuar diligentemente, lo que tuvo como consecuencia un error en el tratamiento del pagaré objeto de la incidencia, provocando que la empresa reclamante apareciera en el RAI. A la entidad le era exigible un plus de diligencia en el tratamiento de la problemática, toda vez que, a pesar de asumir su responsabilidad en su escrito de alegaciones, no acredita haber dado el adecuado tratamiento a los escritos presentados por su cliente al expediente ni, lo que parece más trascendente, haber expedido el correspondiente certificado que acreditara que la inclusión de la mercantil reclamante en el RAI fue debido a un error en la operativa realizada, tratando de mitigar los efectos que la inclusión en el registro mencionado pudiera ocasionar.

En relación con los hechos planteados en el expediente n.º 4890/04, el Servicio consideró que Caja General de Ahorros de Granada se apartó de las buenas prácticas bancarias al declarar erróneamente la existencia de un riesgo a nombre de los reclamantes.

En el expediente n.º 1111/05, Banco Santander Central Hispano, SA, se apartó de las buenas prácticas bancarias al declarar erróneamente la existencia de un riesgo a su nombre en la Central de Información de Riesgos del Banco de España, originando que le fuera denegada una operación de préstamo hipotecario para financiar la compra de un inmueble.

Cajas de seguridad

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO, SA. — Reclamación n.º 483/05.

FALTA DE DILIGENCIA

El Servicio estimó que Banco Santander Central Hispano, SA, quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios al no atender, sin alegar motivo alguno, la petición de información relacionada con una caja de seguridad solicitada por su cliente (expediente n.º 483/05), así como al no actuar con la diligencia que le es exigible al cancelar el contrato de alquiler de la caja de seguridad de la que era titular, entre otros, la reclamante, sin contar con la firma de todos los titulares, así como al permitir disponer del contenido de la caja de seguridad a un solo titular, cuando el régimen pactado exigía dos cualesquiera conjuntamente.