

6 CONSULTAS RELEVANTES

ÍNDICE

- 6.1 LAS TRANSFERENCIAS
Y EL NOMBRE
DEL BENEFICIARIO **213**
- 6.2 LA COMPETENCIA
DEL SERVICIO DE
RECLAMACIONES EN RELACIÓN
CON LA ACTUACIÓN EN EL
EXTRANJERO DE FILIALES
Y SUCURSALES DE ENTIDADES
DE CRÉDITO ESPAÑOLAS **214**
- 6.3 LA SOLVENCIA
DE LAS ENTIDADES DE
CRÉDITO **214**
- 6.4 ÓRDENES DE MOVIMIENTO
DE FONDOS (OMF) **215**
- 6.5 COMPROBACIÓN
DE LA IDENTIDAD DEL CLIENTE
EN LOS REINTEGROS EN
EFECTIVO **215**
- 6.6 INFORMACIÓN QUE SE HA
DE FACILITAR A LOS
CLIENTES **216**
- 6.7 ANOTACIÓN DEL DNI
POR PARTE LOS COMERCIOS
AL ADMITIR TARJETAS
DE PAGO **216**
- 6.8 COBRO DE CHEQUE
POR UN MENOR Y ACTUACIÓN
QUE SE DEBE SEGUIR EN CASO
DE SER TENEDOR DE UN
«CHEQUE SIN FONDOS» **217**
- 6.9 NEGATIVA A CAMBIAR
BILLETES EXTRANJEROS
A EUROS **218**
- 6.10 CANJE DE BILLETES
EN EURO DETERIORADOS **218**
- 6.11 NEGATIVA A ADMITIR
TASACIÓN **218**

6 Consultas relevantes

De acuerdo con lo establecido en artículo 16.4 del Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, las consultas que se presenten ante el Servicio de Reclamaciones deberán consistir en dudas sobre hechos genéricos sobre productos o servicios bancarios.

Por lo tanto, no pueden resolverse las consultas que se refieran a operaciones concretas con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna queja o reclamación si se considera oportuno, de acuerdo con la normativa reguladora del Servicio de Reclamaciones.

A continuación se exponen algunos de los casos más frecuentes o curiosos que ha contestado el Servicio de Reclamaciones en el año 2007.

6.1 Las transferencias y el nombre del beneficiario

Se han recibido durante el año 2007 algunas consultas relacionadas con el pago de transferencias a sujetos distintos del beneficiario indicado en la orden dada por el cliente a la entidad emisora de la misma.

La normativa básica en la materia la constituye el *Reglamento del SNCE publicado en el BOE del día 9 de marzo de 2007*, que gestiona la Sociedad Española de Sistemas de Pago, SA (Iberpay), así como las instrucciones operativas de desarrollo del mismo, que especifican las características propias de cada subsistema de los señalados en el artículo 16 del Reglamento.

Así, conforme a las instrucciones operativas del Subsistema General de Transferencias, existen varias posibilidades a la hora de que una entidad de crédito curse una orden de transferencia. Simplificando bastante la exposición, cabe señalar que las claves más utilizadas en las transferencias entre residentes son las siguientes:

- Clave 10: para transferencias ordinarias.
- Clave 11: para transferencias ordinarias, ordenadas por clientes mediante soporte magnético u otro medio electrónico.
- Clave 12: para transferencias ordinarias, para abono automático mediante CCC.

En el caso de transferencias para pago de nóminas o de pensiones, la clasificación es la misma, solo que las claves son, respectivamente, 20, 21 y 22 (nóminas) y 30, 31 y 32 (pensiones).

Tramitar una transferencia con una u otra especificación resulta esencial a efectos de determinar las responsabilidades de las entidades intervinientes, de tal manera que las cursadas con claves 10 u 11 exigen que la entidad ordenante o emisora incluya siempre el nombre del beneficiario en el campo correspondiente, considerándose los datos relativos al CCC como complemento de la información facilitada en el campo de nombre del beneficiario. En estos casos, será responsabilidad de la entidad destinataria o beneficiaria si el abono no se efectúa al beneficiario indicado en el campo correspondiente.

Por otra parte, las ordinarias con clave 12, es decir, las emitidas para abono automático mediante el CCC, que no podrán exceder de 15.000 euros, requieren que el CCC sea

técnicamente correcto y figure completo. En este tipo de transferencias, incluir el nombre del beneficiario titular es opcional para la entidad ordenante, que, en caso de figurar, se tratará como información adicional, de igual modo que resulta opcional para la entidad beneficiaria el tratamiento que pueda dar a este dato del titular. En estos supuestos, la entidad ordenante o emisora de la transferencia será responsable de cualquier incidencia que pueda producirse como consecuencia del abono en la cuenta indicada por el CCC enviado.

Normalmente, las entidades de crédito distinguen en sus tarifas de comisiones entre una y otra clase de transferencias, siendo —en general— más costoso para los clientes efectuar una transferencia por clave 10 que por clave 12.

Ahora bien: el cliente siempre debe, en opinión del Servicio de Reclamaciones, conocer la trascendencia que supone cursar una transferencia por clave 12 —mediante abono automático por el CCC— o por otras claves similares, en las que un error del ordenante en el CCC puede provocar que el importe se abone a un sujeto distinto del que él pretendía. La entidad de crédito debe, a tal fin, informar adecuadamente a su cliente, para advertirle de las consecuencias que supone utilizar una u otra clave y para que así, debidamente informado, curse las instrucciones de uno u otro modo.

6.2 La competencia del Servicio de Reclamaciones en relación con la actuación en el extranjero de filiales y sucursales de entidades de crédito españolas

Un cliente de un banco mexicano, filial de un gran banco español, nos envió un correo electrónico exponiendo un problema relacionado con una tarjeta de crédito.

A este respecto, el Servicio de Reclamaciones informó al consultante de que el Servicio solo es competente para conocer de las reclamaciones que planteen los usuarios de servicios bancarios de las entidades de crédito, españolas y extranjeras, autorizadas para operar en el territorio nacional. Quedan fuera, pues, las reclamaciones planteadas por los clientes de las filiales o sucursales de las entidades de crédito españolas en el extranjero. Los órganos competentes para resolver tales reclamaciones serán, en su caso, los órganos de resolución de reclamaciones que existan en cada país, en función de su normativa interna.

6.3 La solvencia de las entidades de crédito

A consecuencia de la crisis de las hipotecas *subprime*, el Servicio de Reclamaciones ha tenido multitud de consultas, telefónicas y escritas, a finales de 2007 y principios de 2008 sobre la solvencia de entidades de crédito españolas y, más en concreto, de diversas cajas de ahorros sobre las que corrían rumores infundados de inminente bancarota.

Estas consultas no son resueltas por el Servicio de Reclamaciones, por la sencilla razón de que esa información no obra en poder de este órgano, ya que todos los datos contables y de solvencia que el Banco de España obtiene en el ejercicio de funciones supervisoras tienen un carácter estrictamente confidencial y, como tales, son sometidos a tratamiento exclusivamente por unidades especializadas del Banco de España, entre las que no está el Servicio de Reclamaciones.

El único asesoramiento que se presta en estas consultas es, en todo caso, una referencia a los sistemas de garantía de depósitos, que cubre, en los depósitos de dinero, hasta 20.000 euros por depositante, con independencia del número de depósitos que tenga en la entidad, que son satisfechos por los Fondos de Garantía de Depósitos cuando se dé alguna de las circunstancias previstas en la legislación (declaración de concurso, o impago de los depósitos vencidos y exigibles, con declaración por el Banco de España de que la situación financiera de la entidad imposibilita restituirlos en un futuro inmediato).

Con carácter independiente de la anterior, los depósitos en valores e instrumentos financieros confiados a una entidad de crédito también están garantizados hasta un importe máximo de 20.000 euros, si bien esta garantía solo cubre la no restitución de los valores e instrumentos financieros depositados, y en ningún caso las pérdidas de valor de la inversión.

6.4 Órdenes de movimientos de fondos (OMF)

Una consulta se refería a si existía legislación sobre órdenes de movimientos de fondos (OMF), que son órdenes de transferencias de fondos de gran agilidad, que dan lugar a un cargo en la cuenta de tesorería que una entidad de crédito mantiene en el Banco de España con abono a la cuenta de tesorería de otra entidad, y preguntaba los plazos para que la entidad emisora procese una OMF y para que se aplique por la entidad de destino en el mismo día, o para que el Banco de España procesase la OMF y si era posible obtener un justificante de una OMF en concreto.

El Servicio contestó poniendo de manifiesto que no existe normativa específica que se refiera a las OMF y a los plazos concretos de su procesamiento en las relaciones de las entidades de crédito con los clientes. La única norma que se refiere al tema es la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, que en su norma cuarta, apartado cuarto, establece que:

«...En todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para abonar o adeudar las cuentas de los clientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la disponibilidad pronta de los fondos. Las órdenes de transferencia de fondos se entenderán aceptadas y se cursarán, siempre que exista cobertura financiera suficiente para efectuarlas, a más tardar, el día hábil siguiente al de la recepción de la orden, salvo que las Entidades acrediten haber solicitado al cliente condiciones o informaciones adicionales a las generales que figuran en el correspondiente apartado del folleto de tarifas...»

Las OMF se procesan por el Banco de España en tiempo real, siendo perfectamente posible hacer el seguimiento completo de la operación: hora de entrada en el sistema (cuando la tecla o envía la entidad ordenante), si ha estado en cola o no, y asentamiento en la cuenta de la entidad receptora de la OMF.

Todas las OMF, si la entidad tiene fondos en su cuenta, se procesan y liquidan en el día por parte del Banco de España como gestor del sistema.

Respecto a la disposición de los fondos por parte de los clientes, no hay nada regulado (sin perjuicio del deber de las entidades de aplicar la máxima diligencia en facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos antes referida), aunque lo normal es que el abono se haga el mismo día (especialmente, si un identificador de urgencia que va en la propia OMF está activado).

En cuanto al justificante de una orden en concreto, el cliente debe, en todo caso, dirigirse a tal fin a la entidad de crédito ordenante.

6.5 Comprobación de la identidad del cliente en los reintegros en efectivo

En la resolución de las consultas, se observa que los clientes bancarios tienen a veces la percepción errónea de que existe una regulación bancaria que cubre todas y cada una de las cuestiones relacionados con la operativa bancaria.

Por ejemplo, en una consulta el ciudadano planteó la necesidad de conocer la regulación legal que obliga a las entidades bancarias a comprobar la identidad de la persona que pretende

sacar dinero en ventanilla; y, en concreto, a comprobar que quien pretende esa retirada es efectivamente el titular de la cuenta corriente.

En este punto, no hay norma de disciplina bancaria que diga que las entidades bancarias solo deben permitir reintegros en efectivo a los titulares o a los autorizados de las cuentas. Esta obligación viene recogida en las condiciones de disposición pactadas en los contratos de cuenta.

Todo ello sin perjuicio de los deberes de acreditación de la identidad del cliente previstos en la normativa en materia de prevención del blanqueo de capitales (Reglamento de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, modificado por el Real Decreto 54/2005, de 21 de enero, artículos 3 a 5).

6.6 Información que se ha de facilitar a los clientes

En otro caso, se recibió una consulta referida a si un banco está obligado a facilitar a su cliente los saldos deudores y acreedores a 31 de diciembre de los cinco últimos años en los que ha sido titular; asimismo, si está obligado a indicar si en los cinco últimos años figura alguna deuda vencida y no pagada a su nombre y el origen de la misma (si se ha generado por la emisión de una tarjeta de crédito, por un descubierto ocasionado por cargo de comisiones bancarias, etc.).

Ante estas consultas, cabe señalar que no existe en la normativa de disciplina bancaria disposición alguna que obligue a las entidades de crédito a facilitar a los clientes cuanta información solicitan en todo momento, o a emitir certificados con el contenido que los clientes desean, aun cuando facilitar esta información es, en cualquier caso, una buena práctica bancaria.

De acuerdo con lo establecido en el anexo VI de la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, las entidades de depósito tienen la obligación de entregar a sus clientes extractos de cuenta, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas. La entrega de extractos mensuales o por plazos superiores será, en todo caso, gratuita. Los extractos de cuenta comprenderán, como mínimo, los siguientes datos: fecha de movimiento, concepto de la operación, importe con su signo, fecha valor, saldo exacto anterior y saldo resultante del nuevo.

En todo caso, la circunstancia de que la deuda se encontrara en situación de mora no legitima a la entidad de crédito, en modo alguno, a dejar de cumplir con las obligaciones de información en los términos en que vienen señaladas por la normativa.

En caso de producirse una solicitud de información complementaria, y al margen de las obligaciones de información contenidas en la Circular del Banco de España n.º 8/1990, de manera puntual, como podría ser el caso, cabría que la entidad aplicara una comisión por facilitar dicha información, siendo la tarifa la que aparezca publicada en el tablón de anuncios de tarifas y comisiones de la entidad en cuestión.

6.7 Anotación del DNI por parte de los comercios al admitir tarjetas de pago

Una asociación de consumidores nos hizo llegar su queja por una práctica no de las entidades de crédito, sino de los comercios que admiten tarjetas como medio de pago. A la asociación no le parecía correcto que, en el mismo documento justificante de pago, se anotasen los datos del DNI del titular de la tarjeta. Así, aunque admitían que no existía «irregularidad administrativa», mostraban su preocupación por que en el mismo documento figuraran el nombre de titular de la tarjeta, la fecha de caducidad de la misma y también el número de DNI, elementos suficientes para que se pudiera efectuar una compra por Internet. Consideraban que esto era un riesgo que el consumidor final no debería correr, y estimaban que debería consi-

derarse una buena práctica bancaria [sic] el solo hecho de comprobar los datos (DNI y titular de la tarjeta), sin dejar constancia del DNI en el resguardo.

El Servicio de Reclamaciones resolvió esta consulta dando su opinión. En principio, desde nuestra perspectiva, la práctica citada es una medida que, en última instancia, pretende proteger a los consumidores que sean titulares de tarjetas que se hayan extraviado o sustraído. Sin perjuicio de lo anterior, en nuestra normativa existen disposiciones que recaen sobre los establecimientos comerciales para prevenir posibles fugas de información personal; y, más en concreto, hay unos deberes previstos en la normativa de protección de datos de carácter personal, como los de adoptar medidas de seguridad que eviten accesos no autorizados y de guardar secreto profesional.

6.8 Cobro de cheque por un menor y actuación que se debe seguir en caso de ser tenedor de un «cheque sin fondos»

El consultante planteaba qué debía hacer en dos situaciones distintas:

- a) Si le dan un cheque y el banco le indica que no tiene fondos.
- b) Si desea cobrar un cheque a nombre de un menor, se preguntaba si lo tiene que cobrar físicamente el menor o el representante legal, o si tienen que estar físicamente el menor y el tutor.

En cuanto a las acciones para el cobro del cheque, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley Cambiaria y del Cheque, el tenedor del cheque podrá ejercitar ante los tribunales la acción de regreso contra los endosantes, el librador del cheque y los demás obligados cuando, presentado el mismo en tiempo hábil, no fuera pagado, siempre que la falta de pago se acredite por alguno de los medios siguientes:

- a) Por protesto notarial del cheque impagado —si viniera exigido en el propio cheque—.
- b) Por una declaración del librado (la entidad bancaria pagadora) fechada y escrita en el cheque, con indicación del día de la presentación al cobro.
- c) Por una declaración fechada de una cámara o sistema de compensación, en la que conste que el cheque ha sido presentado en tiempo hábil y no ha sido pagado.

Es decir, siempre que el cheque se presente en tiempo hábil, cabría pedir del banco librado una declaración de impago con indicación del día de la presentación al cobro, y ejercitar posteriormente las acciones judiciales que correspondan.

Sobre lo segundo, dependerá de si el menor está o no emancipado. El menor emancipado puede por sí solo cobrar el cheque; mientras que el menor no emancipado carece de capacidad de obrar, por lo que debe ser su representante legal (padre, madre o tutor) quien actúe por él¹.

1. En nuestro ordenamiento jurídico es norma general que toda persona tiene capacidad para ser titular de derechos y obligaciones, es decir, tiene capacidad jurídica, si bien para poder ejercitar la misma necesita tener capacidad de obrar, que será graduable en función del tipo de acto que se pretenda realizar. La capacidad de obrar se presume, de conformidad con los artículos 322 y siguientes del Código Civil, a todas las personas mayores de edad. Además, nadie puede ser declarado incapaz sino por sentencia judicial firme —en virtud de las causas establecidas en la Ley— recaída en el correspondiente procedimiento de incapacitación, tal y como establecen los artículos 199 y siguientes del citado cuerpo legal. En consecuencia, para iniciar y desarrollar negocios con una entidad de crédito, salvo en situaciones especiales, es suficiente con que la persona sea mayor de 18 años, o se encuentre emancipada (excepción hecha de la posibilidad de tomar dinero a préstamo o gravar inmuebles, pues en estos casos, de conformidad con el artículo 323 del citado Código, el menor emancipado precisará del consentimiento de sus padres o tutores).

6.9 Negativa a cambiar billetes extranjeros a euros

Una consulta, procedente de un ayuntamiento costero, refería que, en la zona turística de su municipio, algunas entidades bancarias o cajas de ahorros se negaban a cambiar billetes extranjeros a personas. En alguna entidad concreta —que citaba— solo se ofrecía ese servicio a los clientes de la misma. La consulta era hasta qué punto los bancos y cajas de ahorros se podían negar a cambiar billetes extranjeros, especialmente en el caso de ciudadanos de la Unión Europea.

El Servicio de Reclamaciones señaló que, en nuestra opinión, forma parte de la política comercial de cada entidad de crédito ofrecer al público la realización, o no, del servicio de cambio de billetes extranjeros, pudiendo suceder que este servicio se ofrezca solo en algunas oficinas (las que cuenten con los medios necesarios para evitar eventuales fraudes), o que se preste tan solo a personas con un cierto grado de vinculación con la entidad.

En cualquier caso, además de poder acudir a las entidades de crédito que ofrezcan este servicio (bancos, cajas y cooperativas de crédito), los particulares también pueden vender sus billetes extranjeros a los «establecimientos de cambio de moneda» autorizados para la compra de billetes extranjeros por el Banco de España.

6.10 Canje de billetes en euro deteriorados

El consultante quería saber si las entidades bancarias estaban o no obligadas a cambiar los billetes de euro deteriorados y en mal estado, pero cuya autenticidad sea demostrada.

El Servicio de Reclamaciones informó de que el canje de los billetes de euro deteriorados es obligación únicamente de los bancos centrales nacionales, en virtud de lo establecido en la *Decisión de 20.3.2003* del BCE, sobre las denominaciones, especificaciones, reproducción, canje y retirada de los billetes de banco denominados en euros (BCE/2003/4), todo ello sin perjuicio de la labor de colaboración con el Banco de España que, con carácter voluntario, llevan a cabo las entidades de crédito españolas en el canje de billetes en peor estado a sus clientes.

Por ello, se recomendó al consultante que, de estimarlo oportuno, se dirigiese a la sucursal más próxima del Banco de España, en la que se canjearía el billete deteriorado por otro en perfecto estado, una vez comprobada su autenticidad y el cumplimiento de las normas fijadas por el Banco Central Europeo en la Decisión citada. También se le indicó que podía consultar la dirección y teléfonos de nuestras sucursales en la siguiente dirección de Internet:

<http://www.bde.es/infost/organiza/sucur.htm>

6.11 Negativa a admitir tasación

Una consulta se refería a la negativa de una entidad a admitir un informe de una tasación en el proceso de concesión de un préstamo hipotecario. A este respecto, se informó al consultante de lo siguiente:

Tras la entrada en vigor de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, se ha incorporado a la Ley de Regulación del Mercado Hipotecario un nuevo artículo, que indica lo siguiente: «Las entidades de crédito, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, deberán aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en la presente Ley y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, y ello, sin perjuicio de que la entidad de crédito pueda realizar las comprobaciones que estime pertinentes, de las que en ningún caso podrá repercutir su coste al cliente que aporte la certificación.»

A este respecto, cabe aclarar que el plazo de vigencia de los informes y certificados de tasación es de seis meses desde su fecha de emisión (artículo 62, apartado 4, de la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, del Ministerio de Economía, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras).

Con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma (que se produjo el 9 de diciembre de 2007), no existía disposición alguna que obligara a las entidades a admitir o aceptar el informe de tasadoras distintas de aquellas con las que habitualmente operase, lo que suponía que, en caso de que se produjera una negativa de una solicitud de préstamo hipotecario, el cliente se encontraba muchas veces con el original de un informe que no le era de utilidad para solicitar el préstamo en otras entidades de crédito.

