

CAPÍTULO III
INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

GRUPO I

OPERACIONES ACTIVAS

COMISIONES

Adeudo de comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2223/98.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2628/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2639/98, n.º 1505/99, n.º 1314/98 y n.º 517/99.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 97/99.

CAJA POPULAR-CAIXA POPULAR.— Reclamación n.º 1540/99.

En los expedientes n.º 2223/98 y n.º 2628/98, los reclamantes decidieron resolver anticipadamente los préstamos a interés variable que habían formalizado con las entidades reclamadas —Banco Español de Crédito y Citibank España, respectivamente—, amparándose en las cláusulas de los contratos que establecían esta posibilidad para el caso de disconformidad con el tipo resultante en un nuevo período de interés; pues bien, en la liquidación final de los préstamos, los bancos incluyeron unas determinadas cantidades en concepto de comisión por cancelación anticipada, con las que los reclamantes discrepaban. Tras el pertinente análisis de la documentación, el Servicio pudo comprobar que los documentos contractuales preveían mecanismos en virtud de los cuales los prestatarios podían liberarse de las obligaciones contractuales en el supuesto de discrepancia con el tipo de interés, sin cobro de comisión alguna. Por tanto, la aplicación de la comisión por cancelación anticipada para un supuesto para el que no estaba prevista (resolución anticipada del contrato) no se estimó correcta, y la actuación de las entidades, por tanto, se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2639/98) cobró una comisión por cancelación antici-

pada, con ocasión de la cancelación de un préstamo que se produjo como consecuencia del fallecimiento de uno de los prestatarios y con fondos procedentes de la indemnización del seguro de amortización. Pues bien, el Servicio entendió que en este caso no se había producido una cancelación voluntaria a solicitud del interesado, puesto que los fondos procedentes de la indemnización del seguro estaban afectos necesariamente al pago de la deuda pendiente y el titular supérstite no podía disponer de ellos para otros fines. Además, el contrato no preveía la posibilidad de percibir la comisión controvertida en caso de producirse este determinado suceso, todo lo cual llevó al Servicio a estimar que la actuación del banco había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 1505/99), el Banco Santander Central Hispano decidió cancelar anticipadamente el préstamo del reclamante, amparándose en esta ocasión en que el prestatario mantenía impagadas dos cuotas. Tras el análisis del expediente, el Servicio comprobó que la parte prestataria no había solicitado la cancelación anticipada en momento alguno, sino que tal cancelación fue unilateralmente impuesta por la entidad, al existir dos cuotas impagadas. Por ello, el Servicio consideró improcedente la percepción de la comisión por la cancelación anticipada del préstamo, ya que no se había dado el presupuesto pactado en el contrato de ser la parte prestataria la promotora de dicha cancelación. Por este motivo, la actuación del banco fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En las otras reclamaciones relativas al Banco Santander Central Hispano (n.º 1314/98 y n.º 517/99), y en las referentes a la Caja de Ahorros del Mediterráneo (n.º 97/99) y a la Caja Popular-Caixa Popular (n.º 1540/99), el Servicio estimó que las comisiones por «demora», «inamortización» o «reclamación de posiciones deudas vencidas» que cobraron a sus clientes, con motivo del impago de algún vencimiento de sus préstamos, no respondieron en estos casos a servicio alguno prestado

a los reclamantes, ya que no habían acreditado haber realizado gestiones encaminadas a recuperar el importe de los recibos impagados, ni la necesidad de las mismas. En efecto, la aplicación automática de esta comisión tan pronto como se produce una situación de demora no constituye una buena práctica bancaria, sino que las entidades deben tener en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente, analizar en cada caso la procedencia de llevar a cabo la reclamación y acreditar que efectivamente han realizado alguna gestión encaminada al recobro; en suma, una reclamación realizada sin tener en cuenta esas circunstancias particulares nunca podría calificarse como una gestión necesaria e individualizada que ampare la repercusión de la comisión.

Cobro de comisiones por cuantía superior a la tarifada

Entidad: CAIXA DE AFORROS DE VIGO E OURENSE.— Reclamación n.º 96/99.

En este caso, el reclamante decidió cancelar anticipadamente el préstamo que tenía en Caixavigo e Ourense, cobrándole la entidad una comisión por dicha cancelación anticipada. El porcentaje que aplicó la caja sobre el saldo amortizado anticipadamente fue superior al máximo establecido en su tarifa de comisiones y gastos, lo cual contravenía la normativa bancaria de aplicación, que establece que las entidades no podrán cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en sus tarifas; por este motivo, el Servicio concluyó que la actuación de Caixavigo e Ourense no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por cuantía superior a la fijada legalmente

Entidad: HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 989/99.

En los préstamos al consumo sujetos a la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, existe una limitación en la compensación que las entidades pueden percibir por el reembolso total o parcial de la operación. En estos casos, el consumidor deberá pagar la compensación que para tal supuesto se hubiera pactado, pero en ningún caso podrá exceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito y del 3 % en los demás casos. En este expediente, Hispamer Servicios Financieros incluyó en el contrato un porcentaje superior al máximo legal, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por cancelación anticipada de préstamos hipotecarios a interés fijo, por importe superior al aconsejado por el Gobierno en su declaración de octubre de 1996

Entidades: BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 61/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 315/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 284/99.

A diferencia de lo que sucede en los préstamos hipotecarios a interés variable, en el supuesto de préstamos con garantía hipotecaria a interés fijo ninguna norma de disciplina bancaria, ni de otro ámbito, establece límites en el importe de la comisión por cancelación anticipada.

No obstante, existe una declaración del Gobierno formulada en octubre de 1996, en la que, tras consultar con la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) y con la Asociación Española de la Banca Privada (AEB), considera muy positivo que las entidades de crédito reduzcan voluntariamente las comisiones por cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios a tipo fijo hasta un máximo del 2'5% del capital pendiente de amortización cuando, en virtud de una subrogación, dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés y siempre que el importe inicial del préstamo hubiera sido inferior a cuarenta millones de pesetas. Esta recomendación fue asumida por la AEB y la CECA, las cuales la trasladaron a todos sus asociados para aplicar voluntariamente esta limitación en las operaciones mencionadas.

En los expedientes relacionados en este epígrafe, concurrían los supuestos de hecho a que se refiere la declaración del Gobierno, pero las entidades cobraron a sus clientes comisiones de cancelación anticipada en porcentajes superiores al 2,5 % que acabamos de mencionar. Por tanto, partiendo del hecho de que las entidades no habían esgrimido razones o argumentos que aconsejaran desoír en estos casos las indicaciones formuladas por órganos tan cualificados como el Ministerio de Economía y Hacienda y las respectivas asociaciones a que pertenecen (CECA y AEB), el Servicio valoró desfavorablemente la actuación de las entidades reclamadas, considerándola contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones no previstas contractualmente o por importe superior al recogido en el contrato

Entidades: BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2559/98.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1487/99.

CAJA RURAL DE VALENCIA.— Reclamación n.º 645/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1287/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2592/98.

BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 2670/98.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 1645/99.

La norma sexta, apartado 6, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece lo siguiente:

«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:

...

c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos. No serán admisibles las remisiones genéricas a las tarifas.

...

g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto...»

En los expedientes referenciados, las entidades no recogieron en los contratos que formalizaron con sus clientes diversas comisiones o gastos que les cobraron, o unas u otros fueron superiores a los que figuraban en el contrato; cualquiera de estas actuaciones suponía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias. En concreto, las comisiones o gastos indebidos fueron los siguientes: gastos de reclamación de posiciones deudoras no previstos en el documento contractual (expedientes n.º 2559/98 y n.º 1487/99); gastos de correo por las comunicaciones enviadas en unos préstamos, no estando expresamente pactado su cobro en los respectivos contratos (expedientes n.º 645/99 y n.º 1287/99); comisión por amortización parcial anticipada de préstamo hipotecario (expediente n.º 2592/98); comisión por cancelación anticipada cobrada con ocasión de la subrogación de un nuevo acreedor hipotecario, por un porcentaje superior al estipulado en el contrato (expediente n.º 2670/98); comisión de excedido de una póliza de crédito liquidada por importe superior al pactado (expediente n.º 1645/99).

Falta de transparencia en el cobro de comisiones o gastos

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 851/99.

BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 89/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2616/98.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 1136/99 y n.º 2752/98.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1841/98.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2043/98.

CAIXA DE AFORROS DE VIGO E OURENSE.— Reclamación n.º 1020/99.

CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 747/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1190/99.

CAJA RURAL DE ZARAGOZA.— Reclamación n.º 2496/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CORDOBA.— Reclamaciones n.º 1586/99 y n.º 1177/99.

BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1463/99.

CAIXA RURAL DE BALEARS.— Reclamación n.º 2601/98.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1056/99.

UNION DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamaciones n.º 160/99 y n.º 1747/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1517/99.

En general, tres son los requisitos establecidos por la normativa para que el cobro de comisiones por parte de las entidades sea procedente: uno, de índole formal, consistente en que la comisión esté debidamente recogida en el folleto de tarifas de la entidad registrado en el Banco de España y, en su caso, en el documento contractual; los otros, de índole material, son que las comisiones respondan a servicios efectivamente prestados por las entidades y que tales servicios hayan sido solicitados o aceptados por el cliente. A este último requisito también se refiere el número quinto de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, que establece que «... en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

Dada esta exigencia de la normativa, se entiende que es necesario que el cliente esté debidamente informado del coste del servicio (recibiendo de su entidad, en su caso, las tarifas de las comisiones aplicables) y que preste su consentimiento al cobro de la comisión o a la repercusión de los gastos. Pues bien, todos los casos referenciados en este epígrafe tienen en común que las entidades, o bien no informaron de modo correcto y completo a sus clientes sobre las comisiones que se devengarían, o bien no acreditaron contar con el necesario consentimiento de los interesados para el cobro de las comisiones o la autorización para adeudar ciertos gastos en sus cuentas, incurriendo así en actuaciones que merecieron un pronunciamiento desfavorable. El Servicio no cuestiona, en principio, la necesidad o habitualidad de los gastos que vamos a analizar, pero entiende que no han de ser repercutidos sin concurrir los requisitos que hemos expuesto.

Los concretos gastos o comisiones analizados en estos expedientes fueron los siguientes: honorarios del corredor de comercio que intervino en la formalización de una póliza de préstamo (expediente n.º 851/99);

información incorrecta acerca del importe al que ascenderían los gastos de formalización de un préstamo hipotecario (expediente n.º 89/99); provisiones de fondos adeudadas en las cuentas de los interesados sin el consentimiento expreso de estos (expedientes n.º 2616/98 y n.º 1136/99); falta de justificación del destino dado a unas provisiones de fondos constituidas para atender los gastos derivados de la formalización de unos préstamos (expedientes n.º 2752/98, n.º 1841/98, n.º 2043/98 y n.º 1177/99); adeudo sin previo aviso de los gastos de tasación de los inmuebles ofrecidos en garantía para la concesión de unos préstamos (expedientes n.º 2752/98, n.º 1020/99, n.º 1190/99, n.º 2496/98 y n.º 1586/99) o adeudo con demora de dichos gastos de tasación (expediente n.º 1463/99); gastos de tasación de un inmueble por una operación de préstamo que finalmente fue denegada (expediente n.º 747/99); comisión por modificación de un contrato de préstamo (expediente n.º 2601/98); falta de comunicación de la variación del importe de una comisión por la modificación de las condiciones de un préstamo y aplicación de esta comisión sobre el capital pendiente en el momento de la oferta, en lugar de hacerlo sobre el débito pendiente en la fecha de la modificación de las condiciones (expediente n.º 1747/99); gastos ocasionados por la formalización de una escritura de novación modificativa adeudados sin previo aviso y con un retraso de diecisiete meses desde el otorgamiento (expediente n.º 1056/99); falta de aportación de las facturas de unas tasaciones y de una verificación registral y del propio informe de tasación (expedientes n.º 160/99 y n.º 1586/99); repercusión al reclamante de las costas de un procedimiento judicial que finalizó, tras acuerdo extrajudicial entre los interesados, por desistimiento de la entidad de crédito y con imposición de costas a esta última (expediente n.º 1517/99).

Cobro de comisiones indebidas, por motivos diversos

Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA.— Reclamación n.º 250/99.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 407/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 323/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 1997/98 y n.º 1717/98.

La Caixa D'Estalvis de Manresa (expediente n.º 250/99) y Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario (expediente n.º 1717/98) formalizaron con sus respectivos clientes unas pólizas de crédito, en las que estipularon unas determinadas fechas de vencimiento. Con posterioridad a dichos vencimientos, en las cuentas se asentaron diversos apuntes, de cargo y de abono, por lo que durante ese tiempo las entidades continuaron realizando las liquidaciones del crédito. En estas liquidaciones posteriores al vencimiento, las entidades incluyeron unas comisiones de excedido (por ser en ese

momento el saldo dispuesto superior al crédito concedido), además de los correspondientes intereses calculados al tipo de demora. Pues bien, durante la vigencia de los créditos los excesos sobre el límite disponible lógicamente devengarían la citada comisión, pero, una vez vencidas las operaciones, los créditos dejaban de estar vigentes; por tanto, debía entenderse que, si tras el vencimiento del crédito no existía límite disponible, no era posible cobrar la comisión de excedido. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Ibercaja (expediente n.º 407/99) cobró al reclamante unos gastos de tasación de un inmueble durante el estudio de una operación de préstamo que no llegó a formalizarse por decisión de la caja. Analizado el expediente, el Servicio pudo comprobar que el motivo alegado por la entidad para no conceder la operación (la escasa capacidad económica del reclamante) concurría desde un primer momento o, al menos, no parecía que se hubiese puesto de manifiesto tras el informe de tasación, por lo que, con un detenido estudio de la solicitud de préstamo, se habrían podido evitar tales gastos; esta fue la razón por la que el Servicio estimó que la actuación de Ibercaja no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 323/99, el reclamante amortizó de forma anticipada una parte del préstamo hipotecario que mantenía con el Banco Pastor, coincidiendo con uno de los vencimientos periódicos de la operación. En la liquidación de la comisión devengada como consecuencia de esta cancelación parcial anticipada, la entidad tuvo en cuenta una base de cálculo superior a la que correspondía realmente, lo que produjo un exceso en el cobro de la comisión. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación del Banco Pastor no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1997/98, el reclamante se subrogó en el préstamo que Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario había concedido al promotor del inmueble que adquirió. Tras la subrogación, el banco cobró al reclamante una comisión de indisponibilidad en uno de los recibos periódicos del préstamo, sobre la que el Servicio realizó las siguientes consideraciones: aunque la comisión estaba prevista en el contrato formalizado entre la entidad y el promotor, no podía resultar operativa frente al nuevo prestatario, ya que, con arreglo al contrato, en ningún caso el importe no dispuesto podía ser utilizado por el nuevo titular y aplicarlo a sus necesidades financieras. Por tanto, al no ser una facultad que pudiera ejercitar el subrogado, no cabía la posibilidad de prestarle este servicio a su solicitud, por lo que se estimó que no resultaba procedente el cobro de esta comisión de indisponibilidad sobre un importe no dis-

puesto del préstamo que, en ningún caso, resultaría exigible por parte del nuevo acreditado. En suma, por este motivo, el Servicio consideró que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Gastos provocados por diversas modificaciones, de carácter interno, acaecidas en la entidad prestamista

Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1174/99.

En este caso, el reclamante se personó en el Registro de la Propiedad para retirar la escritura de cancelación de un préstamo, donde le pidieron el abono de dos minutos: una, por la inscripción de la cancelación hipotecaria y otra, a nombre de Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario, por la transmisión de la hipoteca como consecuencia de la fusión por absorción por esta entidad, del Banco Hipotecario de España, anterior acreedor. Consideraba el reclamante que este último gasto no debía soportarlo, al tratarse de un concepto derivado de un hecho ajeno a la voluntad del prestatario. Por su parte, Argentaria señalaba que, aunque la fusión fuese una cuestión ajena al cliente, eso no le facultaba para pagar innecesariamente por cuenta de Argentaria honorarios no debidos por esta y sin previa consulta a la misma. Invocaba además una resolución de la Dirección General de los Registros y del Notariado, de fecha 15 de febrero de 1999, conforme a la cual en los supuestos de cancelación de préstamos hipotecarios inscritos a favor de alguno de los bancos absorbidos, no procede devengo de honorario alguno por la constancia registral de la citada fusión y absorción, en los casos, como el presente, en que el saldo del préstamo al día de la fusión fuese cero, al no existir transmisión alguna entre la sociedad absorbida y la absorbente.

El Servicio apreció que, hasta la fecha de la referida resolución, existía una duda razonable acerca de si esa operación devengaba o no aranceles, llevando incluso a un Registrador de la Propiedad a estimar que sí resultaba aplicable un determinado concepto del arancel. Ante esta duda, el Servicio estimó que el banco debía adoptar una posición más activa, no limitándose a denegar al prestatario el reintegro del importe abonado, como aquí hizo. En efecto, se trata de un gasto, por su naturaleza, completamente ajeno al prestatario, por lo que el banco, como profesional experto en estos menesteres, debería haber asumido su impugnación, si estimaba que se trataba de un concepto minutado erróneamente por el Registrador de la Propiedad. En suma, al no obrar de esa manera, el Servicio concluyó que Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

INTERESES

Falta de comunicación al interesado de las variaciones en el tipo de interés

Entidad: BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 606/99.

En este caso, Bilbao Bizkaia Kutxa no notificó al prestatario, con la antelación prevista en la escritura, el nuevo tipo que resultaba de aplicación a su préstamo a interés variable, contraviniendo así el mecanismo de revisión pactado, que establecía la obligación de comunicar al interesado el tipo aplicable en cada uno de los sucesivos períodos de interés. Por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no había ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

Aplicación incorrecta de los tipos de referencia pactados

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 2827/98, n.º 2030/98 y n.º 599/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1716/98.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2646/98 y n.º 248/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 572/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 568/99.

En estos casos, los reclamantes mantenían con sus respectivas entidades préstamos hipotecarios a interés variable. Pues bien, en las fechas pactadas de revisión de los tipos, las entidades no aplicaron correctamente las cláusulas de revisión incluidas en las escrituras, ya que tomaron por error tipos distintos o de fechas diferentes a los que habían estipulado. En consecuencia, por esta razón el Servicio estimó que las entidades no habían ajustado su actuación a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de intereses indebidos

Entidad: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 482/99.

El Banco Central Hispanoamericano cobró al reclamante intereses y comisión de excedido en una póliza de crédito, tomando como base para el cálculo de dichas partidas la diferencia existente entre el crédito dispuesto de dicha póliza y el límite disponible de una nueva que se formalizó para renovar parcialmente la anterior. El Servicio entendió que la aplicación de las condiciones de liquidación de los excedidos durante el período comprendido entre el vencimiento de la póliza inicial y la renovación de la misma mediante la concesión de otra con un límite inferior, suponía considerar como excedidos, indebidamente, los saldos de la cuenta

que sobrepasaban dicho límite durante ese período de tiempo, lo cual era contrario a las buenas prácticas bancarias.

ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

Entidades: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 601/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 149/99.

CAJA RURAL DE BURGOS.— Reclamación n.º 1254/99.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 886/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 517/99 y n.º 2157/98.

BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2559/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1165/98 y n.º 1141/99.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 369/99.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 716/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 2755/98.

FINANZIA SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 750/99.

BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 555/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 1226/99 y n.º 662/99.

En los expedientes n.º 601/99 y n.º 149/99, las entidades reclamadas fijaron unilateralmente el método a emplear para el cálculo de las nuevas cuotas de los préstamos de los reclamantes, tras la revisión del tipo de interés en el primer caso y tras una amortización parcial anticipada en el segundo. Además, los sistemas utilizados tanto por la Caja de Ahorros de Galicia como por Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario eran contrarios a los previstos en los respectivos contratos que habían formalizado con los interesados, por lo que el Servicio estimó que la actuación de ambas entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural de Burgos (expediente n.º 1254/99), el Banco Zaragozano (expediente n.º 886/99) y la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 662/99) recibieron de terceras entidades sendas transferencias en las que los ordenantes expresamente indicaban que los importes habrían de destinarse a amortizar —total o parcialmente— los préstamos de los reclamantes o a atender los recibos periódicos. Pues bien, las entidades reclamadas no cumplieron estas instrucciones, ya que abonaron las sumas transferidas en las cuentas de los prestatarios, dejando ahí los fondos hasta que los interesados efectuaron las pertinentes reclamaciones. Por tanto, el Servicio estimó que las entidades reclamadas

habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, dado que no habían aplicado las transferencias al destino indicado en cada caso.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 517/99) y Banca Catalana (expediente n.º 2559/98) adeudaron en descubierto en las cuentas de los reclamantes diversos recibos de sus préstamos; de este modo, liquidaron el débito al tipo de descubierto de la cuenta, el cual era superior al tipo de demora del préstamo. El Servicio estimó que las entidades debieron haberse abstenido de cargar en ese momento los recibos del préstamo, ya que esto supuso la aplicación de unas condiciones económicas que eran claramente perjudiciales para los intereses de los reclamantes. En definitiva, dado que las entidades siempre deben actuar en beneficio de sus clientes y que, en este caso, el Banco Santander Central Hispano y Banca Catalana no lo habían hecho así, el Servicio estimó que habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que perfectamente hubieran podido aplicar los intereses de demora del préstamo, hasta que las cuentas de los prestatarios hubiesen estado dotadas de fondos suficientes con los que atender los recibos pendientes.

En el expediente n.º 2157/98, el Banco Santander Central Hispano había concedido al reclamante un préstamo cuyo vencimiento se produciría el día en que recibiese la devolución de su declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (se trataba de un anticipo de la devolución tributaria); además, el contrato preveía que en caso de que la devolución fuera solo de una parte del nominal del préstamo, este se cancelaría parcialmente con el importe recibido. Por otro lado, en el momento de recibir la transferencia de la Hacienda Pública, la cuenta del reclamante se encontraba en descubierto, de modo que, tras el abono, carecía de saldo suficiente para cancelar totalmente la deuda. Pues bien, el Servicio entendió que en estas circunstancias la entidad podía haber procedido, en beneficio del cliente, de forma similar a la prevista en el contrato para el caso de devolución parcial. Sin embargo, no fue esto lo que hizo el banco, que dio por vencido el préstamo, cobrando intereses de demora por la cantidad total. En definitiva, el Servicio entendió que esta decisión del Banco Santander Central Hispano no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1165/98, el reclamante formalizó con el Banco Bilbao Vizcaya un préstamo de un determinado importe, el cual tuvo que reducirse después de dispuesto para adecuarlo a las condiciones de la subvención concedida por un determinado organismo público. Pues bien, los interesados no estaban de acuerdo acerca del tipo de interés que debía aplicarse a esta parte del nominal del préstamo (diferencia entre el importe inicial del préstamo y el importe definitivo) que

la entidad liquidó unilateralmente al tipo de interés legal, en lugar de utilizar el pactado en el contrato. Pues bien, aunque no era el Servicio la instancia adecuada para resolver esta discrepancia —la cual debía sustanciarse ante los tribunales de justicia—, sí entendió que el banco, al haber actuado unilateralmente, no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que debió haber intentado llegar a un previo acuerdo con su cliente en orden a resolver esta cuestión.

En otro caso (expediente n.º 1141/99), los reclamantes solicitaron un préstamo de un determinado importe y, en la propia póliza, solicitaban la emisión de un cheque a favor de un tercero, por el importe del citado préstamo. Pues bien, el Banco Bilbao Vizcaya, en lugar de emitir el cheque, efectuó un traspaso por una cantidad inferior, argumentando que había actuado así siguiendo instrucciones verbales de su cliente. El Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que debería haber exigido a su cliente que formalizara por escrito las nuevas instrucciones, lo que sin duda hubiera evitado la discrepancia que mantenían los interesados.

En el expediente n.º 369/99, el reclamante formalizó con Hipotebansa una operación de préstamo a interés variable; pues bien, la cláusula de revisión establecía que el tipo de referencia sería el que tuviesen establecido tres concretas entidades para préstamos vivienda, pero no especificaba si se referían a operaciones a interés variable o fijo y si serían los publicados en expresión TAE o en nominal anual. Tras el análisis del expediente, el Servicio comprobó que, dentro de esta falta de concreción de la cláusula contractual, la entidad no había utilizado siempre el mismo criterio a la hora de fijar el tipo resultante para cada uno de los sucesivos períodos de interés. En suma, esta falta de criterio a la hora de utilizar los tipos de referencia llevó al Servicio a estimar que la actuación de Hipotebansa no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja Rural de Almería (expediente n.º 716/99) aplicó en dos préstamos hipotecarios que concedió al reclamante, tipos de interés diferentes de los que correspondían con arreglo a los respectivos contratos. En efecto, el interesado intentó que las referidas operaciones de préstamo se acogieran a las condiciones de un convenio de colaboración existente con un determinado organismo público. Sin embargo, el citado organismo denegó la subvención solicitada por el reclamante, de modo que los tipos de interés que correspondía utilizar eran los pactados y no los del convenio de colaboración. Pues bien, dado que la entidad aplicó indebidamente estos últimos, el Servicio estimó que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2755/98, la Caja de Ahorros de Córdoba concedió al reclamante un préstamo con garantía hipotecaria y convinieron que la caja retendría una determinada suma de dinero hasta que el interesado acreditase haber cumplimentado las gestiones que se comprometió a realizar: en concreto, la inscripción de la escritura pública en el Registro de la Propiedad y el pago de los tributos devengados por la operación; sin embargo, la entidad no reintegró a su cliente la suma retenida cuando supo que las citadas gestiones estaban concluidas. Pues bien, el Servicio entendió que esta actuación constituía un abuso de posición dominante, impropia de una entidad de crédito profesional que habitualmente se dedica a estos menesteres y, como tal, contraria a las buenas prácticas bancarias.

Finanzia Servicios Financieros (expediente n.º 750/99) efectuó un redondeo indebido del importe de los recibos de un préstamo que concedió al reclamante. En efecto, el Servicio comprobó que había actuado en contra de lo pactado, ya que el contrato establecía que las cuotas amortizativas de la financiación serían de un determinado importe fijo y la entidad incrementó unilateralmente este importe en una peseta por recibo. Por tanto, al no estar legitimada para actuar de ese modo, el Servicio estimó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 555/99, la reclamante no estaba de acuerdo con los gastos de tasación que le cobró el Banco Halifax Hispania al solicitar un préstamo que finalmente no llegaron a formalizar, dado que banco y cliente discrepaban acerca de cuál era el inmueble que debía hipotecarse y que se había ofrecido en garantía de la operación. Analizada la copia del documento de solicitud del préstamo aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que el apartado destinado a recoger los datos relativos al inmueble había sido alterado. Obviamente, ante las evidentes muestras de manipulación del documento, el Servicio concluyó que la actuación del banco había sido claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Madrid (n.º 1226/99), el Servicio estimó que la entidad había actuado de modo incorrecto, ya que, sin previo aviso ni comunicación posterior, decidió dar por cancelada la cobertura de un seguro ligado al préstamo suscrito con el reclamante, por el hecho de haberse sustituido esta operación de préstamo por otra subvencionada; además, no le ofreció una alternativa para continuar con una cobertura de similares características y tampoco restituyó al cliente la parte proporcional de la prima que no llegó a ser consumida. Por todas estas razones, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros de Madrid no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Comisión reiterada de errores de diversa índole y retraso en corregirlos

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 1580/98, n.º 1005/98, n.º 2045/98, n.º 1103/98, n.º 1519/98, n.º 838/99, n.º 1997/98, n.º 2696/98 y n.º 689/99.

BANQUE PSA FINANCE HOLDING.— Reclamación n.º 1544/98.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 167/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 470/99 y n.º 2150/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2667/98 y n.º 1381/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2378/98.

BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 2507/98.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 24/99.

CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 340/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 507/99.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 534/99 y n.º 1834/99.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 824/99.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1710/98.

FIAT FINANCIERA.— Reclamación n.º 1280/99.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido oportunidad de declarar en numerosas ocasiones que la simple comisión de un error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria. Sin embargo, en todos los expedientes referenciados en este epígrafe concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades respectivamente implicadas, puesto que, o bien los errores no fueron aislados, sino reiterados, o bien demoraron excesivamente la corrección de las deficiencias que se habían detectado, o incluso no las llegaron a rectificar.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias, todas ellas relacionadas con préstamos de los que los reclamantes eran titulares, fueron las siguientes: demora en aplicar las nuevas condiciones pactadas en unos préstamos, tras la novación modificativa de los mismos, así como demora en realizar las pertinentes rectificaciones (expedientes n.º 1580/98 y n.º 1005/98); retraso en materializar una subrogación, tardando varios meses en pasar los recibos al cobro (expediente n.º 2045/98); el banco reclamado continúa enviando documentación al reclamante tras la subrogación de otra entidad en el préstamo, en el que seguía considerándole prestatario (expediente n.º 1103/98); aplicación de la indemnización de un seguro de amorti-

zación a la cancelación del préstamo de un tercero, sin subsanar inmediatamente este error (expediente n.º 1519/98); inclusión de una cuota amortizativa errónea en la oferta previa a la formalización de una novación, que era inferior a la que se deducía del resto de las condiciones financieras y de la que posteriormente fue facturada al cliente, así como aplicación de un tipo de interés superior al que correspondería según el contrato (expediente n.º 838/99); errores diversos en la gestión de un préstamo —cobros improcedentes o, al menos, injustificados y demora de varios meses en pasar al cobro unos recibos, tras la subrogación del reclamante en el préstamo concedido al promotor— y falta de diligencia en corregirlos (expediente n.º 1997/98); comisión de diversos errores por parte de la entidad, tales como la inadecuación del procedimiento de comunicación de su decisión de resolver anticipadamente un préstamo, alegando para ello la concurrencia de un incumplimiento contractual que no fue tal, demora en atender la solicitud del cliente de cancelar todas sus posiciones, así como en comunicar a la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) la baja de un determinado préstamo (expediente n.º 1834/99); demora de varios meses en reconocer el error cometido al calcular el importe de la cancelación anticipada de un préstamo y nuevo error al calcular el importe de la rectificación (expediente n.º 1544/98); comisión del mismo error en dos ocasiones, consistente en el cálculo incorrecto del importe a amortizar en sendas cancelaciones parciales anticipadas y cobro improcedente de comisión por cancelación anticipada, ya que existía pacto de exención (expediente n.º 1381/99); error al calcular los intereses de una cuota de un préstamo y nuevo error al calcular el importe de la rectificación (expediente n.º 1280/99); rectificación incompleta del error cometido en el cobro de una comisión, al no incluir los intereses deudores generados por el cargo incorrecto (expediente n.º 167/99); cobro en repetidas ocasiones de un tipo de interés de demora superior al convenido y emisión de un certificado —a efectos de la subrogación de una tercera entidad— en el que incluía unas comisiones no pactadas (expediente n.º 470/99); demora en presentar al cobro los recibos periódicos de amortización del préstamo personal del reclamante (expediente n.º 2150/98) o falta de presentación al cobro de los recibos de préstamo durante varios meses (expedientes n.º 2696/98 y n.º 689/99); error al calcular las cuotas amortizativas de un préstamo, al considerar en el cálculo un plazo de duración del préstamo superior al realmente convenido, y falta de claridad de los cálculos realizados para rectificar la situación (expediente n.º 2667/98); falta de información sobre el importe de las cuotas del préstamo en el que se subrogó el reclamante y retraso en pasarlas al cobro, así como amortización parcial anticipada con fecha de valoración incorrecta, lo que ocasionó un considerable descubierto en cuenta, que, a su vez, impidió que una pos-

terior transferencia del prestatario fuese aplicada al préstamo (expediente n.º 2378/98); desfase de un mes al aplicar el tipo de interés correspondiente a un nuevo período de interés y cobro de gastos de correo por duplicado, como consecuencia de la emisión de los nuevos recibos que anulaban los anteriores (expediente n.º 2507/98); demora de varios meses en recalcular el importe de unos intereses, tras tener conocimiento del error que había cometido (expediente n.º 24/99); rectificación incompleta del error padecido al calcular el importe de diversos recibos de un préstamo y demora en realizar la nueva reliquidación (expediente n.º 340/99); demora en rectificar las cantidades cobradas en exceso por comisiones e intereses, tras la subrogación de un préstamo a tipo variable, y falta de explicaciones sobre las reliquidaciones efectuadas (expediente n.º 507/99); aplicación reiterada de un diferencial sobre el tipo de referencia superior al pactado y demora en efectuar las rectificaciones pertinentes, las cuales, a su vez, fueron incorrectas, al no haber tenido en cuenta los descubiertos creados en la cuenta de cargo de los recibos por los excesos cobrados (expediente n.º 534/99); error al calcular el importe de un recibo —el último de un período de interés en un préstamo a tipo variable— al haberlo emitido al tipo del período siguiente, demora en corregir dicho error y rectificación incorrecta, al no haber recalculado el cuadro de amortización para corregir el efecto que tal error produjo, así como aplicación incorrecta en dos períodos del tipo de referencia pactado, al tomar tipos de fechas diferentes a las que correspondían con arreglo al contrato (expediente n.º 824/99); emisión de sucesivos extractos de la misma póliza de crédito con diferentes apuntes, que, a su vez, dieron lugar a saldos distintos, reclamando la entidad un saldo superior al realmente debido (expediente n.º 1710/98).

Repercusión de errores a los reclamantes

Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2617/98.

CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.— Reclamación n.º 86/99.

La Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (expediente n.º 2617/98) aplicó en el préstamo a interés variable del reclamante, durante una serie de períodos, unos tipos de interés inferiores a los que resultaban con arreglo al contrato y a la evolución del tipo de referencia. En cuanto advirtió el error, la caja reliquidó el préstamo y adeudó la cantidad que resultaba a su favor en la cuenta del reclamante. Pues bien, dado que se trataba de un error achacable exclusivamente a la entidad, la cual había incurrido en una dejación de sus derechos, el Servicio entendió que no cabía admitir que fuera el cliente quien sufriera las consecuencias perjudiciales de ese error de la caja, por lo que esta reliquidación con carácter retroactivo de los

intereses no cobrados en su momento no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Muy similar fue la incidencia que se produjo en el expediente n.º 86/99, ya que Crédit Lyonnais España, tras extinguirse el vínculo laboral con el reclamante, continuó aplicando a su préstamo durante dos años, el mismo tipo de interés del que disfrutaba con anterioridad; pues bien, tras la solicitud del reclamante de una rebaja del tipo, el banco decidió reliquidar el préstamo por el período transcurrido desde la extinción del vínculo laboral, cargando en su cuenta la diferencia. El banco no había dirigido al reclamante comunicación alguna en la que le indicara nuevos tipos a aplicar desde el cese de la relación laboral, ni siquiera modificó el que hasta entonces venía utilizando. Por estos motivos, el Servicio estimó que el banco no estaba legitimado para volver sobre las liquidaciones ya practicadas al cliente, en perjuicio de este, por lo que se estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en la tramitación de operaciones diversas

Entidades: IBERCAJA Y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 456/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1191/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamaciones n.º 486/99 y n.º 795/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1085/99 y n.º 928/99.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2517/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2329/98.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 794/99, n.º 1683/98 y n.º 2633/98.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO, Y CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 1186/99.

UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamación n.º 160/99.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 1032/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 933/99.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no emplearon la diligencia necesaria para obtener el buen fin de ciertas gestiones encomendadas por sus clientes, relativas a los préstamos que les habían concedido. Esa falta de diligencia en la tramitación de las operaciones motivó que el Servicio concluyese que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las circunstancias concretas que dieron lugar a este pronunciamiento en cada uno de los expedientes fueron las siguientes: el Banco Español de Crédito demoró el otorgamiento de una escritura de cancelación de hipoteca e Ibercaja no supervisó adecuada-

mente la tramitación de esta gestión que le encargó el reclamante y no le informó adecuadamente de las incidencias que acontecieron en la misma (expediente n.º 456/99); demora en tramitar la escritura de cancelación de una hipoteca, sin justificar dicha demora (expediente n.º 1032/99); demora en tramitar la cancelación registral de hipotecas y, en algún caso, falta de información a los reclamantes sobre las incidencias ocurridas (expedientes n.º 1191/99, n.º 795/99, n.º 1085/99, n.º 2329/98, n.º 2633/98 y n.º 160/99); demora en liquidar las provisiones de fondos constituidas para tramitar diversas escrituras (expedientes n.º 486/99, n.º 928/99 y n.º 2633/98); actitud pasiva ante la negativa del Registrador de la Propiedad a inscribir una determinada escritura pública (expediente n.º 2517/98); demora en materializar la amortización parcial anticipada solicitada por el prestatario, reteniendo durante ese tiempo el importe ingresado para tal fin (expediente n.º 794/99); retraso en cambiar la domiciliación de los recibos de un préstamo a una nueva cuenta (expediente n.º 1683/98); estudio previo a la concesión de un préstamo hipotecario, que se concedía para cancelar otro anterior en una tercera entidad, sin haber tenido en cuenta todos los gastos que generaría la operación, sin conocer el estado de la finca que se hipotecaba, ni el saldo pendiente de amortizar del préstamo que se cancelaba (expediente n.º 933/99); falta de pago a partir de un determinado momento de los vencimientos de un préstamo concedido por Argentaria, cuyos recibos estaban domiciliados en la Caja de Santander y Cantabria, con motivo de haberse modificado el número de cuenta o código de referencia y sin que ninguna de las entidades se hiciera responsable de la incidencia (expediente n.º 1186/99).

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de formalización o extravío de documento contractual

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2175/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 318/99.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual. Igualmente, 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. Pues bien, en las reclamaciones de este epígrafe esta exigencia no fue debidamente observada por las entidades, puesto que no aportaron a los respectivos expedientes el contrato de la operación. De esta omisión cabría deducir, o bien que los contratos no habían sido formalizados en el momento inicial, o bien que no habían sido custodiados debidamente;

cualquiera que fuera el caso, lo cierto es que el Servicio concluyó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Defectos de información en el documento contractual

Entidades: COFIDIS HISPANIA.— Reclamación n.º 2512/98.

BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 374/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1081/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2782/98.

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades incurrieron en diversos defectos y omisiones, al confeccionar los documentos contractuales de las respectivas operaciones de préstamo, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que dieron lugar a estos pronunciamientos fueron las siguientes: ausencia de firma del representante de la entidad en un contrato de financiación (expediente n.º 2512/98); el contrato de financiación suscrito no contempla la periodicidad de las revisiones del tipo de interés (expediente n.º 374/99); escritura de préstamo con garantía hipotecaria que contenía dos fechas de formalización diferentes (expediente n.º 1081/99); ausencia de información sobre la TAE en un contrato de préstamo (expediente n.º 2782/98).

Información deficiente o errónea en los documentos de liquidación de operaciones

Entidades: CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 1197/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2029/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2782/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 1177/99.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 355/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 127/99.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1928/98.

BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 374/99.

El número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que «las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas, pasivas o de servicios, un documento en el que expresen con claridad los tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, los gastos suplidos y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste o producto neto efectivo de la operación».

En los expedientes de este epígrafe, los documentos facilitados por las entidades, o bien no contenían todos los datos que exige la normativa (expedientes n.º 1197/99, n.º 2029/98, n.º 2782/98 y n.º 1177/99), o bien los datos incluidos eran erróneos (expedientes n.º 355/99 y n.º 127/99) o confusos (expedientes n.º 1928/98 y n.º 374/99). Estos quebrantamientos de la legislación bancaria merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 648/99 y n.º 2148/98.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 149/99, n.º 273/99, n.º 78/99, n.º 852/99, n.º 894/99, n.º 895/99, n.º 1377/98 y n.º 2494/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2782/98.

PASTOR SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 2603/98.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 255/99.

BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 875/99.

BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 2309/98.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1841/98.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2752/98.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 2000/98.

BANSABADELL HIPOTECARIA.— Reclamación n.º 663/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2702/98 y n.º 362/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 533/99 y n.º 2078/98.

UNION DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamación n.º 618/99.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no facilitaron información a sus respectivos clientes, o les informaron de modo incorrecto o incompleto, sobre diversos aspectos relacionados con los préstamos de los que eran titulares; en suma, el Servicio entendió que no habían cumplido con su deber de información a la clientela en la forma exigida por las buenas prácticas bancarias, poniéndose de manifiesto tales quebrantamientos, en concreto, en las circunstancias siguientes: falta de entrega a los solicitantes de préstamos del folleto informativo y/o de la oferta vinculante a que se refiere tanto la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994 como la Circular del Banco de España n.º 8/1990 (expedientes n.º 648/99 y n.º 2752/98); falta de entrega del informe de tasación elaborado como consecuencia de la solicitud de un préstamo que no llegó a formalizarse (expediente n.º 2148/98); falta de entrega del nuevo cuadro de amortización de un préstamo tras una amortización parcial anticipada (expediente n.º 149/99); retraso en facilitar al prestatario el detalle de la liquidación de una deuda y ausencia de inclusión en la mis-

ma de toda la información requerida (expediente n.º 273/99); falta de comunicación al prestatario de la decisión de la entidad de dejar sin efecto la rebaja en el tipo de interés que por motivos comerciales venía aplicando hasta entonces (expediente n.º 78/99); falta de información a los reclamantes —ni siquiera unas mínimas explicaciones— acerca de los problemas existentes para no aceptar que se subrogaran en un préstamo hipotecario (expedientes n.º 852/99, n.º 894/99 y n.º 895/99); falta de información sobre las condiciones del préstamo en el que se subrogó el reclamante (expediente n.º 1377/98); el certificado elaborado a efectos fiscales contiene información errónea sobre las cantidades abonadas en un préstamo durante el ejercicio (expediente n.º 2494/98); falta de entrega de la información prometida, relativa a las condiciones financieras de una operación de préstamo en la que iba a subrogarse la entidad reclamada (expediente n.º 2782/98); información contradictoria sobre la posibilidad de rescindir el contrato de financiación formalizado como consecuencia de la venta de unos bienes determinados (expediente n.º 2603/98); falta de información acerca de la identidad de los profesionales encargados de gestionar la tramitación de unas escrituras y sus honorarios, a lo que se refiere el artículo cuarto de la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (expediente n.º 255/99); información contradictoria en relación con la posible asunción de los gastos de un informe de tasación de un inmueble por parte de la entidad, requerido como consecuencia de la solicitud de un préstamo hipotecario (expediente n.º 875/99); ausencia de remisión de información sobre determinados períodos de liquidación de una póliza de crédito, pese a los diversos requerimientos del reclamante (expediente n.º 2309/98); falta de información sobre las consecuencias que produciría el desfase entre los importes de un préstamo en pesetas que se solicitó para cancelar uno anterior concedido en divisas, ya que, al ser el capital concedido en el primero inferior al del segundo, la cuenta de cargo y abono de ambos quedó en descubierto y varios recibos impagados (expediente n.º 1841/98); la oferta vinculante de un préstamo no hace mención a la limitación existente en la posibilidad de fluctuación del tipo variable de interés (expediente n.º 2000/98); falta de comunicación al prestatario de la decisión de resolver anticipadamente un préstamo, lo que impidió que el interesado conociera la nueva situación financiera de la operación (expediente n.º 663/99); retraso en comunicar al fiador la situación de demora en que se encontraban las posiciones garantizadas (expediente n.º 2702/98); falta de información al prestatario sobre las consecuencias que produciría el pago parcial —aconsejado por la propia entidad— de los vencimientos de un préstamo al consumo (expediente n.º 362/99); falta de información comparativa entre los gastos que se devengarían por la

novación modificativa del préstamo concedido por la entidad y los de subrogación de una tercera entidad en el citado préstamo (expediente n.º 533/99); falta de información sobre diversos aspectos de la operación de préstamo formalizada, fundamentalmente, sobre la situación y liquidaciones efectuadas (expediente n.º 2078/98); la entidad no proporcionó una información clara y precisa sobre las condiciones en las que serían admitidas las cancelaciones parciales anticipadas —existía alguna contradicción entre la oferta y la escritura de préstamo—, ni sobre los cálculos realizados para determinar el plazo de remanente tras las mismas (expediente n.º 618/99).

CONDICIONES CONTRACTUALES

Interpretación unilateral de cláusulas contractuales

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2536/98.

BANCO LUSO ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2643/98.

BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2559/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 812/99.

Recogemos en este epígrafe aquellos supuestos en los que se suscitan controversias entre la entidad y su cliente sobre cuál debe ser el tipo de interés a aplicar, durante cierto período, al préstamo suscrito entre ambos. El origen de la discrepancia radica en el hecho de haberse utilizado en la redacción de los términos contractuales sobre variación de los tipos de interés, tipos de referencia que, a partir de un momento determinado, quedaron en claro desuso o devinieron inaplicables. Se trataba de la utilización como referencia de los denominados tipos de interés preferenciales, de acuerdo con la definición que de ellos realizaba una normativa no actualizada.

Pues bien, el criterio que sobre este punto mantiene el Banco de España, cuando se han formulado consultas por parte de entidades y asociaciones del sector o en la resolución de los expedientes competencia del propio Servicio de Reclamaciones, es el de entender que la situación surgida debe ser resuelta en cada caso mediante la adopción de un nuevo acuerdo entre los contratantes, a fin de sustituir la referencia que resulta inaplicable. Es exigible a la entidad prestamista una indudable intención negociadora, poniendo de manifiesto ante el cliente la situación creada e invitarle a superarla mediante su sustitución por un nuevo acuerdo.

El razonamiento descrito llevó al Servicio a apreciar la existencia de quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias en aquellos casos en los que las entidades ignoraron estas recomendaciones y procedieron unilateralmente a la revisión del tipo de interés, aplicando

otras referencias distintas a las pactadas; o bien a dejarlo fijo, en contra de la variabilidad consensuada, sin haber intentado pactar nuevamente con el interesado. Todo ello sin olvidar que, en cualquier caso y en última instancia, de persistir el desacuerdo, no sería el Servicio de Reclamaciones, sino los tribunales de justicia, los competentes para decidir al respecto.

Préstamos referenciados a tipos obsoletos

Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECA-RIO.— Reclamación n.º 2373/98.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1541/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 743/99.

A diferencia de los expedientes del epígrafe anterior, en que las cláusulas de variación quedaron inaplicables de forma sobrevenida por cambios normativos posteriores a la formalización de los préstamos, en las reclamaciones de este epígrafe las cláusulas contractuales utilizadas ya eran obsoletas al tiempo de celebración de los contratos. En efecto, en los expedientes n.º 2373/98 y n.º 1541/99 se trataba de préstamos referenciados a las alteraciones que pudiera sufrir el interés básico del Banco de España, dándose la circunstancia de que en la fecha de formalización de los contratos (años 1987 y 1989, respectivamente) este tipo llevaba inalterado muchos años, lo que de por sí lo hacía inoperante como tal referencia (desde la Orden Ministerial de 23 de julio de 1977 no había sufrido modificación); en el expediente n.º 743/99 se trataba de un préstamo referenciado al tipo preferencial a un año, definido con arreglo a normativa ya derogada a la fecha de celebración del contrato.

Sin perjuicio de que, dentro de la libertad de contratación existente, las entidades pueden pactar con sus clientes las condiciones que estimen pertinentes, el Servicio consideró que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias que esas condiciones se fijasen en función de normas o tipos obsoletos, pues con esa forma de proceder se vulneraba la claridad y transparencia propia de la operativa bancaria.

Cláusulas contractuales oscuras o confusas

Entidades: BNP ESPAÑA.— Reclamación n.º 2309/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 535/99.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 103/99.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1253/99.

Recogemos en este epígrafe una serie de expedientes en los que los contratos de préstamo formalizados entre las entidades de crédito y sus clientes recogían alguna cláusula que no estaba redactada con la claridad o

concreción necesarias, de modo que determinados aspectos de las operaciones de préstamo contratadas resultaban confusos u oscuros. Los clausulados de los contratos habían sido redactados por las entidades, por lo que la responsabilidad de la oscuridad de las cláusulas analizadas era exclusivamente imputable a ellas; por este motivo, la actuación de las entidades fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En concreto, la oscuridad o inexactitud puesta de manifiesto en cada uno de los expedientes hacía referencia a los siguientes aspectos: la cláusula de revisión del préstamo no permitía fijar de forma precisa el tipo de interés concreto al que estaba referenciada la operación, entre los diferentes existentes bajo la denominación de MIBOR (expediente n.º 2309/98); la misma escritura de préstamo se refería, de un lado, al MIBOR publicado en el Boletín de la Central de Anotaciones en Cuenta del Banco de España y, de otro, al MIBOR publicado en el Boletín Oficial del Estado (expediente n.º 535/99); aplicabilidad o no de una determinada cláusula de la escritura originaria del préstamo hipotecario —la que establecía un tipo mínimo y máximo— con posterioridad a la novación modificativa de la operación, ya que esta última modificó la cláusula relativa al tipo de interés, pero no indicaba nada sobre este extremo (expediente n.º 103/99); cláusula relativa a la necesidad de cancelar o no una hipoteca preexistente constituida a favor de la propia entidad reclamada, tras formalizar la nueva operación de préstamo, esto es, si dicha cancelación se extendía también a la cancelación registral, además de a la cancelación económica (expediente n.º 1253/99).

SUBROGACIONES Y NOVACIONES. Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios

Aplicación de las normas de valoración del anexo IV de la Circular n.º 8/1990 a los medios de pago utilizados en la subrogación o cobro de intereses indebidos

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 1884/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2455/98.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 1926/98 y n.º 1371/99.

CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 215/99.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes mantenían préstamos con garantía hipotecaria con sus entidades, en los que posteriormente se subrogaron otras, acogiéndose a la Ley 2/1994. Para hacer efectivas las subrogaciones, las nuevas entidades pusieron a disposición de las antiguas acreedoras los importes corres-

pondientes a los débitos pendientes, bien mediante cheque, bien por medio de transferencia. Pues bien, en los expedientes n.º 1884/98 y n.º 1371/99, la Caja de Ahorros de Cataluña y Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario, al recibir los importes debidos, aplicaron a los medios de pago utilizados las fechas de valoración recogidas en el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre; en los restantes expedientes (n.º 2455/98, n.º 1926/98 y n.º 215/99), el proceso de pago se demoró anómalamente por circunstancias ajenas a los prestatarios, teniendo como consecuencia que durante esos días ambas entidades intervinientes cobraran simultáneamente intereses por el mismo préstamo.

En estos supuestos, el Servicio estima que estas operaciones de subrogación no se encuentran sujetas a los límites de valoración establecidos en la Circular, puesto que los acreedores primitivos deben recibir directamente las cantidades en pago de sus créditos, sin intervención alguna de las cuentas de los clientes. Además, de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/1994, la subrogación del nuevo acreedor hipotecario y la consiguiente extinción del vínculo con el acreedor primitivo tienen plena eficacia a partir del otorgamiento de la escritura pública de subrogación y simultáneo pago o consignación de lo debido al prestamista inicial, momento a partir del cual será el nuevo acreedor quien liquide las cantidades pertinentes. Sostener la posición contraria conduciría al absurdo de aceptar la percepción de intereses por duplicado en una única operación a lo largo de una serie de días (por ambas entidades), cuando en todo momento existe una única entidad acreedora.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con subrogaciones y novaciones

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2317/98.

CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 736/99.

CAJA RURAL DE ALICANTE.— Reclamación n.º 792/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO, Y CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1962/98.

DEUTSCHE BANK Y SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2721/98.

BANKINTER Y BANCO DE GALICIA.— Reclamación n.º 2501/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1884/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA, Y ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2671/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 1604/99.

En este epígrafe recogemos una serie de expedientes en los que las entidades no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las operaciones de sus clientes, re-

lacionadas en todos los casos con el ámbito de aplicación de la Ley 2/1994. En concreto, el Servicio consideró que no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias en los siguientes aspectos:

En el expediente n.º 2317/98, el reclamante mantenía un préstamo hipotecario en Argentaria. En un determinado momento, una tercera entidad se dirigió al banco en solicitud de la certificación del débito pendiente, a fin de subrogarse en dicho préstamo. En respuesta a esta solicitud, Argentaria remitió la certificación solicitada, pero advertía que el préstamo no podía ser objeto de subrogación conforme a la Ley 2/1994, puesto que había sido cedido íntegramente a un fondo de titulización hipotecaria. Con estas manifestaciones contrarias a la posibilidad de subrogar el préstamo, el Servicio entendió que la entidad había vulnerado los principios de claridad y transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias, puesto que en esas fechas tanto el Ministerio de Economía y Hacienda como la Comisión Nacional del Mercado de Valores se habían manifestado a favor de la posibilidad de subrogar los préstamos que se encontraran en esa situación.

La Caja Rural de Sevilla (expediente n.º 736/99) no incluyó en la oferta de subrogación de un préstamo, que el reclamante mantenía con otra entidad, la información relativa a la existencia de un tipo sustitutivo de interés, para el caso de que dejara de publicarse el tipo de referencia pactado; en suma, el reclamante se vio sorprendido por la inesperada aparición de esa condición en el momento de la firma de la escritura pública de subrogación, lo que el Servicio estimó contrario a la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria.

En su condición de entidad acreedora de una operación de préstamo hipotecario, la Caja Rural de Alicante (expediente n.º 792/99) comunicó al reclamante que sin el pago de la indemnización por daño económico a que se refiere el artículo 3.3 de la Ley 2/1994, no accedería a que una tercera entidad se subrogase en la operación. Pues bien, el Servicio estimó, de un lado, que la existencia del daño económico debía probarse ante la instancia adecuada —los tribunales de justicia— y, de otro, que la alegación del mismo no podía servir de excusa o pretexto para exigir de forma coactiva su cobro al prestatario, bajo supuestas amenazas de impedir la cancelación de la operación. Por ello, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Pontevedra (expediente n.º 1604/99), en su condición de entidad acreedora de una operación de préstamo en la que se pretendía subrogar una tercera entidad, comunicó a esta su intención de enervar la subrogación y de igualar la oferta vin-

culante que había realizado la citada entidad. Sin embargo, analizada la oferta de la Caja de Ahorros de Pontevedra, el Servicio pudo comprobar que realmente no igualaba las condiciones ofertadas por la tercera entidad. Además, en el escrito que remitió la Caja de Ahorros de Pontevedra, daba a entender que por el mero hecho de igualar la oferta quedaba enervada directamente la subrogación, lo que no es en modo alguno cierto en nuestra opinión, ya que, si bien el ejercicio de tal derecho de enervación supone una limitación del derecho del subrogante, no se puede desconocer que en estas circunstancias se produce una concurrencia de ofertas a favor del deudor, de las cuales este puede elegir la que más le convenga. En suma, por estos motivos, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En los restantes expedientes de este epígrafe (n.º 1962/98, n.º 2721/98, n.º 2501/98, n.º 1884/98 y n.º 2671/98), las entidades reclamadas calcularon erróneamente el importe debido a la fecha en que se iban a materializar las subrogaciones de los préstamos: en unos casos, fueron las propias entidades acreedoras las que efectuaron mal las liquidaciones, al emitir los certificados de la deuda pendiente; en otros, las entidades que pretendían subrogarse en los préstamos no calcularon correctamente las cantidades que debían poner a disposición de las acreedoras, cuando estas no emitieron los certificados a que nos acabamos de referir. Pues bien, el Servicio estimó que en todos ellos las entidades implicadas no habían empleado la diligencia necesaria en la tramitación de estas operaciones, dado que esos errores que habían cometido ocasionaron que las subrogaciones se formalizaran con demora, el cobro de intereses o la emisión de recibos posteriores a las mismas. Evidentemente, el Servicio estimó que estas actuaciones no habían sido ajustadas a las buenas prácticas bancarias.

PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS

Falta de diligencia o falta de información en relación con diversos aspectos

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 640/99, n.º 625/99 y n.º 2574/98.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2618/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2209/98.

CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 37/99.

UNICAJA.— Reclamación n.º 431/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamaciones n.º 2654/98, n.º 240/99 y n.º 241/99.

UNICAJA.— Reclamación n.º 2555/98.

LEASING CATALUÑA.— Reclamación n.º 761/99.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 604/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1299/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1781/99.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no emplearon la diligencia propia de su condición de profesional, ya que cometieron diversos errores en relación con los préstamos subvencionados de los reclamantes o ciertas faltas de información con estos, que detallamos a continuación: información confusa en los recibos de préstamo, atentando contra la claridad y transparencia debidas (expedientes n.º 640/99 y n.º 604/99); falta de claridad y transparencia con el cliente, al no haberle informado de las consecuencias que se producirían por la rebaja del tipo de interés y, además, por haber accedido a esta en un primer momento y después retractarse amparándose en criterios comerciales (expediente n.º 625/99); falta de información al cliente sobre la necesidad de solicitar la renovación de la subsidiación ante el organismo público correspondiente (expediente n.º 2574/98); ausencia de inclusión en las escrituras de los criterios dictados por el organismo público relativos a amortizaciones parciales anticipadas (expedientes n.º 2618/98 y n.º 2209/98); utilización de un procedimiento diferente al establecido por el organismo público, para el recálculo de las cuotas tras una amortización parcial anticipada (expedientes

n.º 37/99 y n.º 604/99); deficiente control interno de la entidad, que no pasó al cobro ni las cuotas periódicas a cargo del organismo público con las cuales desembolsaría la ayuda financiera que había concedido al adquirente, ni las cuotas que este tenía que satisfacer para la devolución de dicha ayuda, negándose a otorgar carta de pago al prestatario (expediente n.º 431/99); la entidad reclamada no retrocedió al prestatario los intereses a los que se refería una subvención, alegando que recibió la notificación del organismo público concedente unos días después de haber finalizado el período de carencia de la operación (expediente n.º 2654/98); emisión de diversos recibos por importe erróneo y retraso en corregir estos errores, así como falta de entrega del nuevo cuadro de amortización de las operaciones, tras la variación administrativa del tipo de interés del convenio al que estaban acogidos los préstamos (expedientes n.º 240/99 y n.º 241/99); aplicación de un tipo de interés superior al fijado en la resolución del organismo público correspondiente (expediente n.º 1299/99); retraso en cobrar las mensualidades correspondientes a la devolución de un apoyo financiero a un determinado organismo público y falta de justificación del citado retraso (expediente n.º 2555/98); la entidad no realiza las gestiones precisas ante un determinado organismo público para reclamar el pago de una subvención (expediente n.º 761/99); ausencia de notificación al organismo público correspondiente de la concesión de un préstamo hipotecario, lo que conllevó la pérdida para el prestatario de una determinada ayuda económica (expediente n.º 1781/99).

GRUPO II

OPERACIONES PASIVAS

COMISIONES

Adeudo de comisiones de mantenimiento, administración y descubierto no previstas contractualmente

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1089/99.

BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2559/98.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2043/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 2141/98.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2197/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 325/99.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamaciones n.º 634/99 y n.º 695/99.

BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 1005/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 47/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 228/99 y n.º 2495/98.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 415/99, n.º 1902/98 y n.º 411/99.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1143/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 517/99 y n.º 1326/99.

CAIXA RURAL DE ALTEA.— Reclamación n.º 1698/99.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones que a partir de un determinado momento comenzaron a cobrarles las entidades reclamadas, por diversos servicios que venían prestándoles hasta entonces de forma gratuita y cuya onerosidad no se preveía en los contratos.

En cuanto a las comisiones de mantenimiento y administración de cuentas, el Servicio estima que media la efectiva prestación de un servicio que legitima a las entidades para cobrar comisiones por esos conceptos, las cuales han de considerarse aceptadas por el cliente mientras subsista el contrato.

Por otro lado, la normativa de disciplina establece que en los contratos deben figurar las comisiones cuya percepción corresponda a la entidad y los mecanismos de modificación de las mismas. Esta exigencia data ya de 1989, pero siguen apareciendo casos de contratos celebrados con anterioridad a esa fecha, que aún no han sido adaptados a los vigentes requerimientos normativos; la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, norma vigésima octava, fijó un plazo para ello, que concluyó el 31 de diciembre de 1992, por lo que esa falta de adaptación de esos contratos constituye de por sí una actuación irregular.

En otros casos, los contratos de cuenta se concertaron encontrándose en vigor la actual normativa, pero las entidades habían exonerado a sus clientes, o no las habían incluido en los documentos contractuales, de estas comisiones de mantenimiento, administración o de descubierto, o tan solo contenían una remisión genérica a las tarifas de comisiones.

Pues bien, el Servicio estima que cuando estas 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. En efecto, parece lógico exigir una previa comunicación al cuentacorrentista, indicándole las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta, de modo que, una vez conocidas, pueda obrar en consecuencia, optando por continuar o no con la relación contractual.

Comisiones de mantenimiento en cuenta abierta por exigencia de la entidad

Entidad: BANCAJA.— Reclamación n.º 1541/99.

En este caso, el contrato de préstamo suscrito entre la entidad y el reclamante imponía la necesidad de mantener una cuenta corriente en alguna de sus ofici-

nas, a fin de domiciliar en la misma los pagos periódicos de amortización del préstamo. Con relación a estas cuentas abiertas por «exigencia» de la entidad, se plantea si las comisiones de mantenimiento o de administración cobradas cumplen los requerimientos normativos necesarios para estimarlas procedentes; en concreto, si media o no la efectiva prestación de un servicio.

El Servicio entiende que en estos supuestos las entidades no están legitimadas para cobrar las comisiones referenciadas, puesto que no concurre la presencia del principal requisito exigido, esto es, de responder a un servicio efectivamente prestado al cliente; fundamentalmente, por resultar de suma importancia el que sea la propia entidad la que requiera al interesado para que mantenga abierta una cuenta domiciliataria de los recibos del préstamo, que en definitiva sirve para facilitar la gestión de este a la entidad prestamista. Por ello, la actuación de Bancaja fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Comisiones de mantenimiento en cuentas inactivas

Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1470/99.

En este expediente, el Banco Bilbao Vizcaya cobró al reclamante unas comisiones de mantenimiento tras comprobar que la libreta de alta remuneración del interesado no había tenido movimiento en un determinado período de tiempo; hasta que no se dio esta circunstancia, el banco no las había cobrado. Pues bien, en el contrato de la cuenta no existía referencia expresa alguna que explicara las condiciones por las que la cuenta pudiera registrarse como inactiva. Además, estos depósitos de alta remuneración revisten cierta semejanza con los depósitos a plazo, renovables por la tácita, en los que no se exigen movimientos posteriores (distintos de las liquidaciones de intereses) a fin de considerarlos cuentas con actividad. En definitiva, el Servicio entendió que no procedía la clasificación de cuenta inactiva aplicada a la cuenta reclamada, tanto por su naturaleza como por la falta de citación expresa en las condiciones del contrato de apertura, razones que motivaron que la actuación de la entidad fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Adeudo de comisiones superiores a las pactadas en los contratos

Entidades: CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 1122/99.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2127/98.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que los documentos contractuales relativos a operaciones activas en los que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, entre otros

extremos, los derechos que contractualmente correspondan a la entidad de crédito en orden a la modificación del tipo de interés pactado o a 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.

Pues bien, en los expedientes de este epígrafe las entidades reclamadas cobraron a sus clientes comisiones superiores a las pactadas en los respectivos contratos —de cancelación anticipada de un depósito a plazo en el primer caso y de mantenimiento de cuenta en el segundo—, al margen de las garantías previstas en la normativa que acabamos de enunciar, ya que las entidades no acreditaron haberse ajustado a los procedimientos de modificación de comisiones a tal fin estipulados. Por este motivo, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que habían faltado a la claridad y transparencia propias de la operativa.

Adeudo de comisiones superiores a las tarifadas

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2434/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2529/98.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas cobraron a sus clientes diversas comisiones o gastos en cantidades superiores a las que tenían registradas en sus folletos de tarifas: en el expediente n.º 2434/98, se trataba de los gastos de correo repercutidos como consecuencia del envío de comunicaciones; en el expediente n.º 2529/98, de la comisión de mantenimiento cobrada en un período de liquidación de la cuenta. Pues bien, las cantidades tarifadas son el máximo que las entidades pueden percibir, por lo que, al haberlas sobrepasado, el Servicio estimó que la actuación de las entidades reclamadas no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Cálculo incorrecto de la comisión de administración

Entidad: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2188/98.

En este caso, el contrato de cuenta del reclamante establecía una comisión de administración de un determinado importe por apunte. Con respecto a esta comisión, el Servicio considera que hay una serie de apuntes que deben estar exentos, como pueden ser los adeudos de cheques, reintegros de efectivo por ventanilla, adeudos/abonos por intereses, adeudos de comisiones e ingresos de efectivo... En concreto, los ingresos y reintegros

gros de efectivo por ventanilla resultan indisolublemente unidos a la parte más esencial o básica del servicio de caja inherente a los depósitos bancarios, por el cual las entidades perciben la comisión de mantenimiento de cuenta.

Pues bien, revisadas las liquidaciones practicadas en la cuenta del reclamante, el Servicio pudo comprobar que la entidad había cobrado la comisión de administración por apuntes de los que debían considerarse exentos y, además, computó un número de apuntes superior al que correspondía realmente, por lo que el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisión por descubierto inexistente

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1716/98.

En este caso, el Banco Santander Central Hispano adeudó un recibo en la cuenta del reclamante, pese a que el interesado había ordenado que se devolvieran todos los recibos y que se anularan todas las domiciliaciones de la cuenta. Este adeudo originó un descubierto de un determinado importe, por el cual el banco cobró una comisión de descubierto. Pues bien, posteriormente, el banco anuló el apunte correspondiente al recibo, pero no extornó la cantidad cobrada en concepto de comisión de descubierto. En suma, había que estimar que el descubierto no había existido tras la anulación del apunte indebido, por lo que la entidad no estaba legitimada para percibir la comisión de descubierto; por tanto, al mantener el cargo de la comisión, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Aplicación incorrecta de la tarifa de comisiones

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 511/99.

BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 2259/98.

En el expediente n.º 511/99, el reclamante solicitó a Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario un duplicado de los extractos de su cuenta de los últimos años; por la emisión de estos duplicados, el banco cobró una comisión de un determinado importe por cada uno de los años solicitados. Tras el análisis de la documentación, el Servicio comprobó que la actuación del banco había sido incorrecta, por un doble motivo: de un lado, emitió un extracto por cada uno de los años y cobró una comisión por cada uno de esos períodos anuales, en lugar de agrupar la información en períodos más amplios, lo que hubiera sido más beneficioso para el cliente; de otro, el cobro fue ante-

rior a la fecha del registro de la comisión en el Banco de España, lo que contravenía la norma tercera, punto 4, párrafo 5.º de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre. Por estos motivos, el Servicio apreció que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco del Comercio (expediente n.º 2259/98) cobró a su cliente una comisión de descubierto tras quedar la cuenta de aquel en esa situación. Analizadas las circunstancias concurrentes, el Servicio apreció que el cobro de la comisión, en este caso, había sido incorrecto, ya que en las comunicaciones obligatorias que las entidades deben remitir al Banco de España, el Banco del Comercio había manifestado su decisión de no aplicar esta comisión en los descubiertos en cuenta de consumidores —como era el caso—, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Comisión por la reclamación de descubiertos

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 714/99, n.º 2529/98 y n.º 1459/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 517/99 y n.º 1271/99.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1053/99.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2127/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 47/99.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban las comisiones por la reclamación de descubiertos que les habían cobrado las entidades como consecuencia de haber quedado sus cuentas en esa situación. El Servicio estima que, para que estas comisiones puedan ser repercutidas a los reclamantes, deben concurrir una serie de requisitos: deben responder a una reclamación formal de posiciones deudoras; tratarse de gastos realmente habidos; que estén debidamente justificados; y que su repercusión al cliente esté prevista en el documento contractual.

En los expedientes analizados en este epígrafe, las entidades aplicaron las comisiones que tenían registradas en sus tarifas, pero incumplieron todos o alguno de los requisitos a que hemos aludido, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por ingresar dinero en sucursal distinta a la propia

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2780/98.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2172/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1396/99.

Las entidades aplicaron los epígrafes de sus tarifas relativos a «transferencias, giros y otras órdenes de pago» a los ingresos de efectivo realizados por los re-

clamantes en sucursales distintas a aquellas donde los clientes tenían abiertas sus cuentas, puesto que consideraron que estas operaciones debían ser tratadas como transferencias. Así lo entendieron por las notas incluidas en sus tarifas, que indicaban que se consideraría también transferencia bancaria el movimiento de fondos realizado mediante entrega en efectivo hecha por persona determinada, aunque esta no tuviera cuenta.

El Servicio no compartió esta interpretación de las entidades reclamadas, ya que la aceptación de ingresos en efectivo para su abono en una cuenta abierta en la propia entidad receptora no puede estimarse una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente. Por este motivo, el Servicio entendió que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones a quienes se limitaron a disponer de su dinero

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 988/99.

BANCO DE CASTILLA.— Reclamación n.º 2488/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1871/99.

En estos expedientes, los reclamantes discrepaban con las comisiones que les cobraron las entidades como consecuencia de los cheques bancarios que tuvieron que emitirse, para así disponer del dinero que tenían depositado. El Servicio estima que cuando se trata de importes elevados es razonable que las entregas de efectivo solicitadas por los clientes puedan ser sustituidas por la emisión de un cheque bancario a cargo de la entidad o por una transferencia de fondos, puesto que así puede preservarse en mayor medida la seguridad del tráfico bancario; eso sí, los citados medios de pago alternativos deben emitirse siempre libres de gastos para el cliente, toda vez que es a la entidad de crédito a quien favorece, al dispensarle de tener siempre disponible cantidades de dinero elevadas en todas sus oficinas. En definitiva, las comisiones cobradas en estos casos por las entidades no se estimaron procedentes, en la medida en que se originaron por operaciones realizadas por conveniencia de las propias entidades, en sustitución de las entregas de efectivo solicitadas inicialmente por sus clientes.

LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

La TAE del descubierto excede del límite del artículo 19.4

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 714/99 y n.º 370/99.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2127/98.

BANCO DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 2441/98.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 262/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 517/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1464/99.

En estos expedientes, los reclamantes cuestionaban ciertas liquidaciones de intereses y el cobro de comisiones por descubierto que las entidades realizaron cuando sus cuentas quedaron en esa situación. *A priori*, concurrían los requisitos exigidos por la normativa bancaria para considerarlas correctas, pero todas ellas contravenían la limitación que la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, ha establecido con respecto a los descubiertos en cuentas corrientes de consumidores. En efecto, el artículo 19.4 de la citada Ley establece que «en ningún caso se podrán aplicar a los créditos que se concedan, en forma de descubiertos en cuentas corrientes a los que se refiere este artículo, un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero».

El criterio que mantiene el Banco de España es que, para calcular la TAE del descubierto en cuenta corriente, a tenor de la Ley de Crédito al Consumo, se han de considerar las comisiones anejas a la operación. Ateniéndonos a lo transcrito en la Circular 8/1990 —párrafo segundo, letra *b*), apartado 1, norma primera—, se dice, recogiendo lo estipulado en la Ley 7/1995, que «en dichos descubiertos no se podrá aplicar un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero». El cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores producidos en los períodos liquidatorios —norma octava, 5.b— se hará aplicando «las normas sobre créditos en cuenta corriente», resultando que según lo establecido en la letra *c*), del apartado 4, de la misma norma octava, en el caso de los costes de créditos «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente del coste efectivo anual...».

En lógica consecuencia de todo lo anterior, ateniéndonos a lo establecido en la Ley 7/1995 y en la Circular 8/1990, las comisiones por descubierto en cuenta corriente —de consumidores— han de ser consideradas al momento del cálculo de la TAE y esta, así calculada, no puede exceder de la cuantía que represente 2,5 veces el importe del interés legal del dinero.

Como quiera que en estos casos las entidades reclamadas vulneraron el citado criterio —fiel reflejo de la norma—, el Servicio consideró que habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios.

INTERESES

Los períodos de liquidación de unos depósitos no se ajustan a lo estipulado

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2653/98.

El contrato de cuenta del reclamante establecía que los intereses deudores se liquidarían con una periodicidad trimestral; sin embargo, la entidad reclamada adeudó esos intereses y cobró la comisión de descubierto en períodos mensuales, incumpliendo así lo estipulado. Por tanto, el Servicio estimó que la entidad había actuado unilateralmente, puesto que no había respetado la periodicidad fijada para el cobro de los intereses y de la comisión de descubierto; en efecto, la decisión de la entidad supuso triplicar el cobro de la comisión de descubierto, lo que indudablemente se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Las entidades no abonaron los intereses pactados

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 723/99.
SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2100/98.

En el expediente n.º 723/99, el reclamante concertó con la Caja de Ahorros de Madrid un contrato de capitalización personal, en el que el tipo de interés estaba referenciado a las variaciones que pudiera experimentar el tipo de la propia entidad para los depósitos a plazo formalizados a un determinado plazo e importe. Pues bien, a partir de una determinada fecha, la entidad fijó el tipo de la capitalización en el cero por ciento, aunque el índice de referencia no había disminuido hasta esos extremos. En suma, dado que la decisión de la caja no se ajustaba a los términos del contrato, con arreglo a los cuales se hubieran devengado ciertos intereses, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el otro caso (expediente n.º 2100/98), Solbank canceló la cuenta del reclamante sin abonarle los intereses que se habían devengado entre la fecha de la última liquidación y la cancelación del depósito. Pues bien, al no haberle abonado los intereses pactados, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Cancelación unilateral de cuentas

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1683/98.
BANCAJA.— Reclamación n.º 2060/98.

BANCO ESPIRITO SANTO.— Reclamación n.º 728/99.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1223/99.

Las entidades reclamadas cancelaron unilateralmente las cuentas de sus clientes, sin que hubieran informado con anterioridad a estos de la decisión que habían adoptado. La falta de preaviso a los interesados se estimó que constituía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias y un incumplimiento de lo estipulado en los contratos de cuenta, que requerían que tales cancelaciones fueran precedidas de una previa comunicación al interesado, con una anticipación de un número determinado de días.

Cargos en cuenta no autorizados por el cliente

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 2541/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1716/98.

EUROBANK DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1099/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2078/98.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 2481/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1438/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1399/99.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1296/99.

CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN Y BANKINTER.— Reclamación n.º 1258/99.

Los reclamantes discrepaban en estos supuestos con diversas cantidades que las entidades de las que eran clientes habían adeudado en sus cuentas, suscitándose, en definitiva, si contaban o no con la preceptiva autorización que en estos casos debe concurrir.

Para determinar si la actuación de las entidades había sido o no correcta, primeramente resultaba preciso concretar la relación jurídica que unía en estos casos a aquellas con los reclamantes. El cliente es titular de una cuenta que se rige, fundamentalmente, por el condicionado general suscrito. La titularidad de los fondos ingresados se presume que corresponde a los titulares de la cuenta, adquiriendo estos la condición de acreedores de la entidad en atención al saldo resultante. La disposición de estos fondos se efectúa por los medios expresamente acordados en el contrato que, en general, han de incorporar la autorización del interesado como manifestación de su voluntad dispositiva. De esta forma, la entidad carece de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en la cuenta de su cliente, salvo que medie una previa autorización expresa de este o que concurra un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga.

En los expedientes examinados, las entidades no contaban con esa autorización (en algunos de ellos sostenían que la habían recibido verbalmente, pero no lo acreditaron), por lo que su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1258/99, el Servicio estimó que la actuación de Bankinter, en su condición de entidad presentadora del recibo cargado en la cuenta que el reclamante tenía en la Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, también había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que siendo responsable, en el ámbito interbancario, de la existencia previa de una orden escrita de domiciliación en poder del cliente ordenante, había iniciado la compensación del documento sin cerciorarse de que efectivamente existía la preceptiva orden del reclamante a que hemos hecho mención.

Compensación improcedente de posiciones deudoras y acreedoras de clientes

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2469/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1621/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1745/98.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1681/98.

UNICAJA.— Reclamación n.º 721/99.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1701/98.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones en el sentido de que, para que pueda operar la compensación de deudas, han de concurrir dos requisitos: en primer lugar, la plena identidad de los titulares de las cuentas o depósitos que se compensan; en segundo lugar, que la facultad de compensación se recoja expresamente en las condiciones contractuales. Pues bien, en los casos de este epígrafe las entidades compensaron depósitos sin que mediara alguno o ambos requisitos, o bien cuando las deudas compensadas aún no eran líquidas, lo que motivó que su actuación fuese estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Cuando la compensación de saldos está pactada en los documentos contractuales, pero no concurre la identidad total de los titulares de ambas cuentas, estima el Servicio que falta uno de los presupuestos básicos, que es precisamente que dos personas sean, por derecho propio, recíprocamente acreedoras y deudoras la una de la otra (artículo 1195 del Código Civil). Además, en relación con las cuentas de titularidad plural, la línea jurisprudencial mayoritaria sostiene que, salvo casos particulares, los depósitos indistintos no presuponen la comunidad de dominio sobre lo depositado, de-

biendo estarse a lo que resuelvan los tribunales acerca de su propiedad. Por tanto, si no media plena identidad de obligados, debe concluirse que no existe posibilidad de compensación, ya que no se puede prescindir de la realidad de que estaría afectando a personas no vinculadas por el contrato u operación que presenta el saldo deudor.

Merece especial mención el expediente n.º 1621/99, en el que el Banco Santander Central Hispano adeudó, en la cuenta que el reclamante mantenía con un tercero, el importe impagado de un préstamo personal exclusivamente del reclamante. Pues bien, además de la cuestión relativa a la falta de identidad total de los titulares de las posiciones compensadas, concurrieron otras circunstancias que también llevaron a estimar que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias; en efecto, la cantidad pendiente de pago en el préstamo tenía una antigüedad de, aproximadamente, cinco años y el banco realizó el adeudo en la cuenta compensadora sin previo aviso.

Otras actuaciones incorrectas en la compensación de saldos

Entidad: BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 827/99.

En esta ocasión, concurrían en principio los requisitos necesarios para que pudiera operar la compensación, pero quedaron de manifiesto otras circunstancias que llevaron al Servicio a estimar que la actuación de la entidad reclamada no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias; en efecto, la entidad demoró nueve años la compensación del saldo deudor de una cuenta, incrementándose así de forma innecesaria el descubierto de la cuenta deudora. De conformidad con lo establecido en nuestro Derecho positivo y según lo reiteradamente mantenido por la doctrina y la jurisprudencia, los respectivos créditos se extinguen en la cantidad concurrente cuando se dan los requisitos exigidos legalmente, de forma automática y con efectos retroactivos. Por tanto, esta actuación de la caja, que, pudiendo hacerlo, no realizó la compensación con anterioridad, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias, puesto que, además, había vulnerado los principios de buena fe y mutua confianza que deben regir las relaciones de las entidades con sus clientes.

Adeudo en cuenta de supuestas deudas antiguas

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2535/98.

En este caso, la Caja de Ahorros de Madrid adeudó en la cuenta del reclamante cierta suma de dinero que correspondía a la cancelación de una supuesta deuda pendiente de un préstamo, formalizado doce años atrás. Pues bien, la entidad adeudó a su cliente la citada

cantidad, sin demostrar la existencia de la deuda, ya que, debido a la antigüedad del préstamo, no tenía en su poder ni copia de la póliza ni de ningún otro documento acreditativo de la realidad de la misma. Por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Negativa a permitir disposiciones de cuentas, por fallecimiento de algún cotitular

Entidades: CAJA DE AHORROS DE GALICIA .— Reclamación n.º 2062/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1759/98 y n.º 1407/99.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 395/99.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 939/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1769/98.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2746/98.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes discrepaban con la actuación de las entidades, puesto que, tras tener conocimiento del fallecimiento de los cotitulares indistintos de sus depósitos, les impidieron disponer del saldo de las cuentas. El Servicio estimó que, en estos casos de cuentas de titularidad indistinta, el fallecimiento de un cotitular no supone la desaparición de la solidaridad activa, de modo que el cotitular sobreviviente puede disponer del depósito y la entidad está obligada a permitirlo (así se ha manifestado en numerosas ocasiones el Tribunal Supremo, que también rechaza explícitamente la presunción de copropiedad de los fondos). No obstante, el Servicio entiende que en estos casos cabría admitir que las entidades retenían la suma estrictamente necesaria para evitar el supuesto de responsabilidad subsidiaria establecido a su cargo por la normativa fiscal, en relación con las cuotas tributarias devengadas por el Impuesto sobre Sucesiones, correspondientes a estos depósitos abiertos en las entidades. Pues bien, dado que las entidades reclamadas no actuaron conforme acabamos de exponer, el Servicio estimó que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Otras actuaciones incorrectas relacionadas con el fallecimiento de titulares de depósitos

Entidad: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1237/99.

La entidad no permitió disponer a la reclamante del dinero depositado en la cuenta de su marido, tras el fallecimiento de este, alegando que, años atrás, se había duplicado por error un abono por un importe superior al saldo que actualmente reflejaba la cuenta. A la vista de la documentación aportada, el Servicio consideró que tal error no había quedado suficientemente acredi-

tado, por lo que la actuación de la entidad, al pretender hacer valer el mismo al cabo de más de seis años sin justificarlo plenamente, se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios; ello, claro está, sin perjuicio de lo que en su caso pudieran determinar los tribunales de justicia, únicos que en última instancia podrían fijar de forma indubitada los hechos reclamados.

Bloqueo de cuentas

Entidad: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2021/98.

La entidad reclamada decidió en un determinado momento bloquear diversas posiciones de su cliente, tras la reclamación de un tercero, que invocaba ciertos derechos sobre unos depósitos anteriores de los que, al parecer, procedían los fondos. Pues bien, examinada la reclamación, quedó de manifiesto que no concurría el necesario consentimiento del titular del depósito ni causa legal que habilitara a la entidad para obrar de ese modo. Por tanto, al haber decidido unilateralmente la entidad el bloqueo de las cuentas, el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Actuación incorrecta en embargos de cuentas

Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA .— Reclamación n.º 911/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 109/99 y n.º 2270/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2683/98 y n.º 321/99.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 889/99.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2810/98.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 2714/98.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1761/99.

En los expedientes n.º 911/99, n.º 109/99, n.º 889/99, n.º 2683/98 y n.º 2810/98, las entidades recibieron de diferentes Administraciones Públicas diligencias de embargo sobre cuentas de sus clientes, por determinadas cuantías. Las entidades reclamadas no retuvieron los importes en las cuentas (o, al menos, las retenciones supuestamente realizadas no alcanzaron el resultado pretendido) e incluso, en algún caso, continuaron anotando diversas partidas, hasta que, tiempo después, adeudaron en descubierto las cantidades que se habían declarado embargadas. Pues bien, el Servicio estimó que las entidades no habían actuado con la diligencia requerida y que habían incumplido las obligaciones exi-

gibles legalmente a las entidades depositarias; en efecto, habían omitido retener el importe embargado al recibir las diligencias de embargo y, en algún caso, porque dejaron disponer de los saldos de las cuentas y habían adeudado en descubierto las cantidades embargadas, siendo así que, para cumplimentar una orden de embargo de dinero, es esencial la existencia de saldo. Por tanto, el Servicio consideró que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no haber cumplimentado correctamente las órdenes de embargo recibidas.

En el expediente n.º 321/99, el reclamante discrepa con el embargo que el Banco Bilbao Vizcaya materializó en una cuenta de su madre, que había fallecido tiempo antes. El Servicio estimó que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, tanto por embargar el saldo de la cuenta tras el fallecimiento de la titular sin comunicarlo al organismo público embargante, como por no haber informado de la orden de embargo al reclamante, en su condición de nuevo propietario del depósito.

La Agencia Estatal de la Administración Tributaria ordenó al Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2270/98) que embargara unos valores depositados en la entidad a nombre de la reclamante y de su padre, por una deuda que correspondía exclusivamente a este último. Como es sabido, al Servicio no le corresponde dilucidar si la autoridad embargante actúa o no dentro de sus facultades legales y cumpliendo las formalidades exigibles, ya que es una cuestión que compete resolver, en su caso, a los tribunales de justicia. No obstante, el Servicio estimó que el banco no había actuado en este caso conforme a las buenas prácticas bancarias, por el motivo que exponemos a continuación: en efecto, en ejecución del mandato recibido de la autoridad embargante, el banco procedió a la enajenación de las acciones e ingresó el importe líquido de la venta en una cuenta abierta a nombre exclusivo de la reclamante, desde la cual transfirió el importe del embargo al organismo correspondiente; lógicamente, en esta cuenta el deudor no ostentaba derecho ni título alguno.

La Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 2714/98) materializó la orden de embargo recibida del organismo embargante, contra una cuenta de la que el reclamante no era titular; realmente, el reclamante figuraba nominalmente en el depósito, pero nunca había suscrito con su firma el documento contractual. Por tanto, al no ser titular formal del depósito, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1761/99, el Servicio estimó que la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona no había actuado correctamente, ya que mantuvo operativa una

cuenta a nombre de la reclamante, sin saldo y sin movimientos, en la que no había concurrido su firma en el momento de la apertura. Pues bien, esta anómala situación propició que, por error, se abonara un ingreso en esa cuenta, en la que también se practicó la retención y cargo posterior correspondiente a un embargo municipal. Además, la entidad no dio a su cliente una información completa sobre todas estas circunstancias, a pesar de sus reiterados requerimientos en este sentido, todo lo cual fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

Adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 187/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2825/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 508/99.

CAJA RURAL DE BURGOS.— Reclamación n.º 2236/98.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 2375/98.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1283/99.

Las reclamaciones de este epígrafe hacen referencia a la facultad que puedan tener las entidades para retroceder cantidades indebidamente abonadas en las cuentas de sus clientes y para realizar, a este propósito, los apuntes de retrocesión que procedan. Tratándose de rectificación de errores, el Servicio viene considerando que no supone en sí un quebrantamiento de buenas prácticas bancarias, puesto que las operaciones bancarias, al igual que el resto de actividades humanas, no se encuentran exentas de verse afectadas por errores de diversa naturaleza. Constatado el error y justificado convenientemente por parte de la entidad, pesa sobre el titular de la cuenta el deber de restituir el abono que no le corresponde, pues en ningún caso el error puede ser causa de un enriquecimiento injusto.

No obstante, las buenas prácticas bancarias requieren que, en estas circunstancias, la entidad se ponga en contacto con el cliente, a fin de comunicarle la incidencia y la necesidad de rectificar el error. Por el contrario, no es correcto que la entidad cargue sin más el importe en la cuenta, sin previo aviso, ni que realice el apunte en descubierto o que liquide intereses a su favor por el período que medie entre el abono y el adeudo; estas actuaciones suponen repercutir a los clientes las consecuencias perjudiciales de errores propios y no son ajustadas a las buenas prácticas bancarias.

Incumplimiento de órdenes de clientes

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2284/98 y n.º 882/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 779/99 y n.º 2078/98.

CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 519/99.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no atendieron las instrucciones que cursaron los reclamantes, relativas a diferentes aspectos de las cuentas de las que ellos mismos o terceros eran titulares, lo que llevó al Servicio a estimar que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las concretas instrucciones incumplidas por cada una de las entidades fueron las siguientes: negativa injustificada a realizar un traspaso entre dos cuentas del interesado (expediente n.º 2284/98); negativa a permitir un reintegro de efectivo al titular de una libreta de ahorros, en una sucursal diferente a aquella en la que estaba abierta la cuenta (expediente n.º 882/99); incumplimiento de la orden de retroceder un determinado apunte y de revocar la autorización para disponer de la cuenta que el reclamante había conferido tiempo atrás a diferentes personas (expediente n.º 779/99); incumplimiento de la orden de retroceder una determinada cantidad adeudada en la cuenta del reclamante, aun reconociendo la improcedencia del apunte en cuestión y sin justificar convenientemente los motivos de esta negativa (expediente n.º 2078/98); falta de admisión de un ingreso de efectivo que el reclamante pretendía realizar en la cuenta de un tercero (expediente n.º 519/99).

Actuación unilateral de las entidades

Entidades: **BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.**— Reclamaciones n.º 2332/98 y n.º 2551/98.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamaciones n.º 817/99 y n.º 888/99.

BANCO DE ANDALUCÍA.— Reclamación n.º 54/99.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2113/98.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 306/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 35/99 y n.º 931/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 2160/98 y n.º 1012/99.

UNICAJA.— Reclamación n.º 942/99.

SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2832/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1083/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2204/98 y n.º 332/99.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamaciones n.º 403/99 y n.º 396/99.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 2145/98.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 825/99.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2697/98.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que, o bien tomaron decisiones unilaterales sobre diversas cuestiones de la operativa de las cuentas de sus clientes, sin contar con el consentimiento de estos, o bien constituían en sí mismas actuaciones incorrectas. Expone a continuación las concretas decisiones o actuaciones que concurren en cada uno de los expedientes: reapertura unilateral de una cuenta sin conocimiento del interesado (expediente n.º 2332/98); exigencia de que concurren ciertas condiciones, diferentes a las estipuladas, para prestar el servicio contratado, consistente en abonar la nómina del cliente en una fecha fija y posterior rescisión de este contrato sin comunicar al interesado la decisión adoptada (expediente n.º 817/99); reparto de una determinada manera de los saldos de un cliente fallecido, sin que la entidad hubiese acreditado documentalmente estar legitimada para actuar de esa forma (expediente n.º 54/99); devolución de una orden de pago presentada contra la cuenta del cliente, sin haber contactado con este para consultar si autorizaba o no el cargo en cuenta (expediente n.º 2113/98); devolución de un recibo que ya había sido adeudado en cuenta, tras la regularización de diversos apuntes anteriores a este, regularización que dio lugar a un saldo deudor en la cuenta anteriormente inexistente (expediente n.º 306/99); devolución de un recibo decidida unilateralmente por la entidad, ya que no acreditó que concurrese la supuesta orden del cliente que invocaba (expediente n.º 35/99); apertura de depósitos a nombre de los reclamantes por decisión de las propias entidades o a instancia de terceros, quienes carecían de apoderamiento o de representación suficiente (expedientes n.º 931/99, n.º 2160/98, n.º 942/99, n.º 403/99, n.º 332/99, n.º 2145/98, n.º 396/99 y n.º 888/99), surgiendo en algún caso la controversia acerca de si los reclamantes estaban o no legitimados para obtener información sobre los depósitos; descubierto ocasionado unilateralmente por la entidad, al no hacer coincidir la fecha del abono en cuenta de la venta de las participaciones de un fondo de inversión y la de disposición del dinero por parte del cliente, quien ya había advertido a la entidad desde el primer momento la fecha concreta en que dispondría de las participaciones (expediente n.º 2832/98); descubierto también ocasionado por la entidad, al no haber ofrecido a su cliente alguna solución que no le ocasionara coste adicional alguno, ante la orden de este de disponer de los fondos que simultáneamente entregó mediante cheque bancario (expediente n.º 1083/99); falta de ejecución de la orden de invertir cierta suma de dinero en un determinado producto, como consecuencia de la devolución en un primer momento del pagaré con el que el cliente pretendía provisionar los fondos necesarios para tal fin, el cual fue debidamente cobrado en los días siguientes tras la segunda presentación al

cobro (expediente n.º 2204/98); contradicción entre el contrato y la cartulina de firmas acerca de la forma de disponer de la cuenta de una sociedad, ante lo cual la entidad permitió a veces la disposición con una sola firma y en otras exigió la concurrencia de dos (expediente n.º 2551/98); falta de reclamación de unos descubiertos existentes en cuenta desde varios años atrás, dejando de ese modo que las deudas se incrementaran con las liquidaciones de intereses durante esos años (expedientes n.º 825/99 y n.º 2697/98); incapacidad de la entidad para evitar el cargo de unos recibos en la cuenta del reclamante, quien había dado instrucciones expresas de que no se atendieran, así como demora en retroceder estos apuntes de adeudo (expediente n.º 1012/99).

FALTA DE DILIGENCIA

Demora en cancelar una cuenta

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2789/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 359/99.

Los reclamantes se dirigieron a las entidades de las que eran clientes para solicitar la cancelación de las cuentas de las que eran titulares. Pues bien, las entidades no emplearon la diligencia necesaria en la ejecución de estas instrucciones, ya que demoraron excesivamente y sin justificación la cancelación de los depósitos. En definitiva, esta falta de diligencia se estimó contraria a las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Comisión reiterada de errores

Entidades: HISPAMER BANCO FINANCIERO.— Reclamación n.º 131/98.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 1292/99.

El Servicio de Reclamaciones ha declarado en numerosas ocasiones que la comisión de un simple error no es constitutiva, en sí misma, de una mala práctica bancaria, ya que la actividad bancaria, como el resto de actividades humanas, no está exenta de verse afectada por errores e incidencias de diversa índole.

Pues bien, en el expediente n.º 131/99, Hispamer Banco Financiero adquirió una sucursal de otra entidad en la que se habían cometido diversos errores relacionados con la cuenta del reclamante, que se produjeron de forma sucesiva y reiterada, por lo que quedó de manifiesto que no había empleado la diligencia propia de su condición de profesional de estas operaciones. Además, una vez reconocidos los errores y la deuda existente con el cliente, las entidades —adquirente y transmitente de la sucursal en cuestión— no se ponían de acuerdo acerca de cuál de ellas debía afrontar el pago

de la deuda existente con el cliente, por lo que el Servicio concluyó que no constituía buena práctica bancaria que fuera el reclamante quien soportara las consecuencias perjudiciales de esta falta de acuerdo.

En la reclamación n.º 1292/99, se puso de manifiesto que la Caja Rural de Almería había cometido numerosas irregularidades relacionadas con las posiciones del reclamante, en concreto las siguientes: no pudo localizar diversos documentos, tales como contratos de cuenta u órdenes de dar de baja unas autorizaciones de disponer; no pudo aclarar si una determinada persona era titular o autorizada de una cuenta; abrió determinadas cuentas sin la firma de los supuestos titulares; ejecutó diversas órdenes que supuestamente había recibido por teléfono; alteró la fecha de suscripción de determinadas operaciones; permitió una serie de disposiciones que no quedaron debidamente justificadas. Evidentemente, esta sucesión de irregularidades ponía de manifiesto una actuación operativa deficiente e incontrolada, contraria a las buenas prácticas bancarias.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Disposiciones en cuentas sin concurrir las firmas necesarias

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2519/98.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2565/98.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 2131/98.

BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 638/99.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1534/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 1969/98, n.º 2292/98 y n.º 2726/98.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2320/98.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 156/99.

En los expedientes n.º 2519/98, n.º 2565/98, n.º 2131/98, n.º 638/99, n.º 1534/99, n.º 1969/98 y n.º 2292/98, las entidades permitieron disponer de ciertas cantidades depositadas en cuentas, sin concurrir las firmas que en cada caso eran necesarias. En efecto, se trataba de depósitos de varios titulares en los que habían convenido que las disposiciones se harían con la firma conjunta de los mismos. Por tanto, al no haber respetado las condiciones de disposición establecidas en los contratos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2726/98, el Banco Bilbao Vizcaya permitió diversas disposiciones contra la cuenta de la sociedad reclamante, por parte de una persona que no tenía poderes suficientes para ello; en efecto, la fir-

ma correspondía a un tercero, que no tenía facultades para representar a la sociedad. En definitiva, al no respetar los términos del contrato de cuenta y por admitir ciertas disposiciones sin las firmas establecidas a tal fin, el Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 2320/98) permitió que un tercero, que no era ni cotitular ni autorizado, realizara diversas disposiciones contra la cuenta del reclamante. Al igual que en el caso anterior, el Servicio estimó que la caja había quebrantado las buenas prácticas bancarias, al permitir disposiciones sin las firmas establecidas a tal fin.

En el expediente n.º 156/99, la Caja de Ahorros del Mediterráneo permitió que el autorizado de una cuenta realizara ciertas disposiciones contra la cuenta, tras el fallecimiento del titular. El Servicio entendió que el mandato contenido en la autorización se extinguía con la muerte del mandante, por lo que había que concluir que la actuación de la caja, autorizando las disposiciones controvertidas había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Extinción o modificación de condiciones contractuales sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes o a instancia de personas no legitimadas

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2717/98.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 156/99.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 1198/99.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 2732/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 443/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1078/99 y n.º 512/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2076/98.

CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 2371/98.

En estos expedientes, las entidades reclamadas accedieron a extinguir o a modificar diversos aspectos de ciertos depósitos sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes o a instancia de personas no legitimadas, lo que llevó al Servicio a la conclusión de que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias. Las particulares situaciones que el Servicio consideró incorrectas fueron las siguientes: inclusión de nuevos titulares en un depósito sin el consentimiento unánime de los anteriores (expediente n.º 2717/98); cancelación de unas cuentas a instancia de terceras personas no legitimadas, sin ostentar poderes de los titulares (expedientes n.º 156/99 y n.º 1198/99);

cancelación de cuentas de cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos (expedientes n.º 2732/98, n.º 443/99 y n.º 1078/99); modificación del domicilio de correspondencia de unas cuentas sin el consentimiento de los interesados (expedientes n.º 512/99 y n.º 2076/98); modificación de las firmas necesarias para disponer de la cuenta de una comunidad de bienes, tras la escisión de esta en dos nuevas comunidades con administración separada, sin concurrir el consentimiento de todas las partes interesadas en la nueva situación (expediente n.º 2371/98).

Cláusula contractual confusa y contradictoria

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 46/99.

En este caso, el contrato de la imposición a plazo fijo formalizado entre la entidad y la reclamante contenía una cláusula que no estaba redactada con la claridad necesaria; en concreto, la relativa al tipo de interés de la operación, de modo que no quedaba claro si la entidad se reservaba o no la facultad de modificar unilateralmente el tipo durante la vigencia del depósito. El clausulado del contrato había sido redactado por la caja, por lo que la responsabilidad de la oscuridad de la cláusula era imputable a la entidad; por este motivo, su actuación fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

El contrato no recoge el procedimiento de modificación del tipo de interés

Entidad: BANCO MAPFRE.— Reclamación n.º 2444/98.

En este caso, el reclamante discrepaba con la rebaja del tipo de interés en el depósito que mantenía en el Banco Mapfre. Sobre este particular, la norma sexta, apartado 6, de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 establece que «los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger de forma explícita y clara [...] los derechos que contractualmente correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado...; el procedimiento a que deben ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación». Pues bien, el contrato de cuenta corriente formalizado por el banco no recogía de forma explícita y clara el procedimiento a seguir para el caso de modificación de los tipos de interés aplicables a los saldos acreedores, lo que no se ajustaba a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Documentos contractuales de operaciones pasivas: falta de formalización o de conservación

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 470/99, n.º 1683/99 y n.º 1326/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 102/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 36/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2625/98 y n.º 1293/99.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 995/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2292/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 1198/99.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2432/98.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece diversos casos en que las entidades deben entregar obligatoriamente a sus clientes un ejemplar del documento contractual; entre otros, en la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro y en los depósitos a plazo y otras formas de captación de pasivo, cuando su importe sea inferior a sesenta mil euros. Igualmente, 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. Pues bien, en las reclamaciones de este epígrafe esta exigencia no fue debidamente observada por las entidades, puesto que no aportaron a los respectivos expedientes el contrato de la operación. De esta omisión cabría deducir, o bien que los contratos no habían sido formalizados en el momento inicial, o bien que no habían sido custodiados debidamente. Cualquiera que fuera el caso, lo cierto es que el Servicio concluyó que la actuación de las entidades no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Los contratos formalizados no reúnen todos los requisitos exigidos por la normativa

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1969/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE PONTEVEDRA.— Reclamación n.º 291/99.

BANCO DE FINANZAS E INVERSIONES.— Reclamación n.º 958/99.

En el expediente n.º 291/99, el documento contractual de la cuenta del reclamante no recogía el contenido mínimo fijado en la normativa (número séptimo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 y norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre), ya que faltaba la información relativa al concepto y a la cuantía de las comisiones aplicables, el procedimiento

para la modificación de las mismas y los derechos que correspondan al reclamante en caso de que la entidad decidiese dicha modificación. Pues bien, este quebrantamiento normativo por parte de la Caja de Ahorros de Pontevedra fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1969/98 faltaba en el contrato la firma de alguno de los cotitulares del depósito, lo que también supone un quebrantamiento de la normativa bancaria, la cual obliga a las entidades a conservar una copia del documento contractual debidamente firmada por el cliente. Por ello, el Servicio estimó que el Banco Bilbao Vizcaya había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa al Banco de Finanzas e Inversiones (n.º 958/99), el documento contractual de apertura de una cuenta no indicaba la forma de disposición del depósito, esto es, el carácter indistinto o mancomunado del mismo, lo que motivó que el Servicio estimase que la actuación del banco reclamado no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Deficiente información sobre liquidaciones de cuenta

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 881/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2381/98.

Tanto el número octavo de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 como la norma séptima y anexo VI de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, regulan la obligación que incumbe a las entidades de facilitar documentos de liquidación de operaciones activas, pasivas y de servicios, fijando también el contenido mínimo que esos documentos deben incluir. En las operaciones pasivas, se refiere básicamente a los siguientes extremos: período de liquidación, tipo de interés, números comerciales o saldo medio por valoración, importe de los intereses e impuestos retenidos.

En la reclamación n.º 2381/98, el Banco Pastor informó erróneamente sobre la TAE resultante en las liquidaciones de la cuenta, ya que en su cálculo no tuvo en cuenta las comisiones aplicadas; pues bien, este error se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 881/99, no quedó acreditado que el Banco Bilbao Vizcaya hubiese entregado a su cliente los documentos de liquidación de las operaciones, lo que suponía lógicamente un incumplimiento de la obligación establecida en la normativa y de las buenas prácticas bancarias.

Información errónea o falta de información sobre movimientos o saldos en cuentas

Entidades: BANCO DE ALICANTE.— Reclamación n.º 2523/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 947/99.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2126/98.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2809/98.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 995/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2775/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2734/98.

En los expedientes n.º 2523/98, n.º 947/99, n.º 2126/98, n.º 2809/98 y n.º 995/99, los reclamantes se dirigieron a las entidades de las que eran clientes para mostrar su disconformidad con ciertas cantidades que se habían adeudado en sus cuentas, requiriendo la exhibición de los justificantes correspondientes a esos apuntes, a fin de conocer su origen y procedencia; sin embargo, las entidades no facilitaron esta información que solicitaron los clientes. Esta actuación se estimó impropia de la transparencia y claridad que debe presidir en todo caso la operativa bancaria y, como tal, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 2775/98 y n.º 2734/98, la Caja de Ahorros de Madrid y la Caja Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez incurrieron en una deficiente información con sus clientes respecto a una serie de apuntes asentados en las cuentas de estos, puesto que tales adeudos los habían agrupado las entidades en uno solo, según el signo resultante. El Servicio entendió que esta práctica no era conforme con las exigencias de información al cliente recogidas en el anexo VI de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, ya que no permitían conocer el concepto y naturaleza de las diferentes partidas, lo cual es contrario a las buenas prácticas bancarias.

Reintegro de efectivo sin la presentación de la libreta de ahorros

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1642/99.

En este caso, el contrato de la libreta de ahorros suscrito por la Caja de Ahorros de Madrid y los cotitulares del depósito exigía la presentación física de la libreta para realizar reintegros de efectivo. Pues bien, en una ocasión, la entidad autorizó un reintegro de fondos a uno de los cotitulares sin la presentación del referido documento, en contra claramente de lo pactado en el correspondiente documento contractual. Por este moti-

vo, el Servicio estimó que la actuación de la entidad reclamada no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de información a los interesados sobre los embargos ordenados por la Administración

Entidades: CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS.— Reclamación n.º 94/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1118/99.

En estos casos, los reclamantes mostraban su disconformidad con sus entidades, en relación con la notificación de la retención y embargo de ciertas cantidades de dinero de sus cuentas, que había sido ordenada por determinados organismos públicos. En general, cualquier discrepancia que ostente el embargado o cualquier pretensión que desee ejercitar debe hacerse valer directamente ante el organismo ordenante del embargo, no ante la entidad de crédito donde figure abierto el depósito. Sin embargo, el Servicio sí puede analizar la actuación de la entidad de crédito con arreglo a las buenas prácticas bancarias, en orden a comprobar el cumplimiento de su obligación de transparencia frente al cliente.

En los supuestos de este epígrafe, cuando se retuvieron de las cuentas de los reclamantes las cantidades embargadas (retención que precede en unos días al definitivo adeudo, según el mecanismo previsto legalmente), las entidades no comunicaron a sus clientes las órdenes recibidas de las Administraciones embargantes, impidiéndoles conocer que una parte del saldo de sus cuentas era indisponible.

El Servicio estima que el deber de información al titular del depósito exige una notificación inmediata al interesado, no solo a fin de que pueda conocer en todo momento el estado de su depósito, sino también para que pueda actuar en defensa de su derecho. Este argumento viene avalado por el hecho de que el extinto Consejo Superior Bancario, mediante Circular n.º 68/93, de 21 de junio, recomendó a las entidades que comunicaran a sus clientes las retenciones realizadas en sus cuentas como consecuencia de los embargos decretados por la Administración. Por todo ello, la falta de notificación de la retención y embargo de la cuenta se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1118/99, el Banco Español de Crédito también actuó de modo incorrecto en otra cuestión relativa al embargo decretado por el organismo público, ya que transfirió la cantidad embargada antes de que hubiese finalizado el plazo establecido por la normativa.

Falta de información sobre pensiones cobradas indebidamente, reclamadas por la Seguridad Social

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2159/98.

CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.— Reclamación n.º 1200/99.

La Caja de Ahorros de Granada (expediente n.º 2159/98) adeudó en la cuenta del reclamante el importe de una mensualidad de una pensión abonada indebidamente, tras haber sido reclamada por la Tesorería General de la Seguridad Social. Analizada la reclamación, el Servicio pudo comprobar que el adeudo se produjo varios años después de la reclamación del organismo público y sin que la entidad hubiese informado al reclamante durante todo ese tiempo ni del requerimiento que había recibido de la Seguridad Social ni del adeudo que debía realizar en su cuenta. Evidentemente, tanto el retraso en el adeudo como la falta de información al interesado no se ajustaban a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1200/99, la reclamante se quejaba de un adeudo realizado por la Caixa D'Estalvis de Sabadell en una cuenta que tenía con un tercero, correspondiente al importe de unas pensiones abonadas a su madre con posterioridad a su fallecimiento (hacia más de cinco años), ya que consideraba que su obligación de devolver había prescrito. Dichas cantidades las había reclamado el Instituto Nacional de la Seguridad Social a la caja, en principio, a título personal (hay que recordar que la Orden Ministerial de 14 de abril de 1980 responsabilizaba personalmente a las entidades pagadoras de las cantidades abonadas indebidamente). El Servicio analizó la normativa relativa al pago de pensiones y abono de cantidades una vez extinguido el derecho a la pensión, además de las normas relativas a la compensación de deudas y las circunstancias especiales que concurrían en este caso, y llegó a la conclusión de que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias al traspasar a su cliente su propia responsabilidad, abusando de su posición dominante. En efecto, no dio opción a la reclamante de alegar lo que a su derecho conviniera o, en su caso, que fuese un juez quien, en un procedimiento de reclamación de cantidad, determinara el alcance de los pactos y la responsabilidad de las partes frente a la reclamación del Instituto Nacional de la Seguridad Social. Por otro lado, la reclamante había planteado su queja por una discrepancia con el importe por el que la entidad había registrado un ingreso de efectivo; pues bien, pese a que el Defensor del Cliente había resuelto a favor de la interesada, la entidad se negaba a devolverle el citado importe si no renunciaba al resto de sus reclamaciones, lo que también se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

Falta de información o información deficiente respecto a diversos aspectos

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2316/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamaciones n.º 2626/98 y n.º 2225/98.

SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2100/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2166/98, n.º 866/99 y n.º 1303/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1113/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2284/98.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 959/99.

BANCAJA.— Reclamación n.º 760/99.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas no informaron adecuadamente a sus clientes o incurrieron en evidentes faltas de información con estos sobre aspectos diversos de sus cuentas o sobre diferentes operaciones realizadas o a realizar por medio de las mismas. Es sabido que la claridad y transparencia propias de la operativa bancaria exigen que las entidades proporcionen a los interesados una información clara y correcta, ajustada a las características de cada operación; pues bien, dado que las entidades no lo hicieron así, el Servicio estimó que no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias. Las concretas situaciones de los diferentes expedientes que dieron lugar a los pronunciamientos contrarios del Servicio fueron las siguientes: falta de información clara a los interesados tras la situación creada por un empleado infiel de la entidad, quien supuestamente pudo disponer de los fondos que los reclamantes tenían depositados en la entidad (expediente n.º 2316/98); falta de información sobre la imposibilidad de ejecutar de forma simultánea unas órdenes de compra y venta del mismo valor, lo que ocasionó un importante descubierto con la correspondiente liquidación de intereses y comisiones (expediente n.º 2626/98); información errónea, al indicar que una determinada cuenta estaba cancelada, cuando esto no era así (expediente n.º 2100/98); falta de información al reclamante sobre las limitaciones propias de su condición de autorizado de una cuenta, quien estaba en la creencia de que podía impedir que el titular pudiera disponer de los fondos depositados en la misma (expediente n.º 2166/98); la entidad no aconsejó al reclamante sobre la conveniencia de realizar una determinada operación de un modo diferente del que había solicitado, lo que hubiera resultado más ventajoso a sus intereses —el reclamante quería dotar de fondos una cuenta para atender unos recibos el mismo día de su vencimiento, para lo cual realizó un ingreso de efectivo (después de las once de la mañana); en su lugar, hubiera resultado más conveniente un traspaso desde

su libreta de ahorros, ya que así no se habría producido el descubierto por valoración— (expediente n.º 866/99); información desacertada al cliente, que le llevó a demorar un día el ingreso de fondos necesario para atender un efecto, con la consiguiente devolución del mismo (expediente n.º 2284/98); la entidad no recoge por escrito la supuesta orden de cancelación de una libreta de ahorros, lo que hubiera evitado la controversia que surgió con el titular del depósito, quien sostenía que había dado tales instrucciones tiempo atrás (expediente n.º 959/99); la entidad no conserva la acreditación documental de la orden de los titulares para cancelar un depósito, lo que hubiera evitado la posterior controversia con uno de los cotitulares del depósito, quien manifestaba no haber accedido a dicha cancelación (expediente n.º 2225/98); la entidad no admitió que figurara en el resguardo el nombre de la persona que realizaba un ingreso de efectivo en la cuenta de un tercero, exigiendo para que quedara constancia de ese dato que se realizara mediante una transferencia por caja (expediente n.º 760/99); los movimientos y saldos que figuran en la libreta de ahorros del reclamante no coinciden con los que resultan de la contabilidad interna del banco (expediente n.º 1113/99); ante la petición de la reclamante de causar baja como cotitular de una cuenta, la entidad le indica que la única posibilidad era cancelar el depósito, olvidando que sin necesidad de cancelación hubiera podido atenderse a lo solicitado con el consentimiento del otro cotitular de la cuenta (expediente n.º 1303/99).

Actuaciones incorrectas relacionadas con la información a facilitar sobre cuentas de titulares que hayan fallecido

Entidades: BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 350/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 941/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1679/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS.— Reclamación n.º 1518/99.

El Servicio ha tenido ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones acerca del contenido de la obligación de información que tienen las entidades con respecto a las posiciones que mantengan los titulares fallecidos, cuando sea solicitada por quienes acrediten su condición de herederos. En tales casos, se ha considerado que estos últimos tienen derecho a obtener información sobre el estado de la cuenta al tiempo del fallecimiento del causante, así como a disponer del saldo previa presentación a la entidad de los documentos que acrediten su condición de herederos y la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones. Por el contrario, el Servicio

ha venido estimando que no es exigible a las entidades que les faciliten una información general relativa a los movimientos y operaciones realizadas por los titulares causantes antes de su fallecimiento, entendiéndose que habrán de ser los órganos judiciales competentes quienes tengan que resolver sobre la procedencia o no de esa solicitud.

Pues bien, de conformidad con este criterio, el Servicio estimó que el Banco Español de Crédito (expediente n.º 941/99) no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que no entregó, a quien acreditó ser heredero del titular fallecido, la información pertinente sobre el estado de las cuentas a la fecha del fallecimiento. En efecto, la entidad puso como requisito previo que el heredero justificara el pago del Impuesto sobre Sucesiones, lo que era imposible, si se tiene en cuenta que los herederos precisan conocer los saldos existentes en las cuentas antes de cumplir con sus obligaciones fiscales.

En el expediente relativo al Banco Central Hispanoamericano (n.º 350/99), el Servicio estimó que la actuación de dicha entidad no había sido correcta ni ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que el contenido de los certificados que emitió a solicitud de los herederos era erróneo, pues figuraban datos que no se ajustaban a la realidad.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 1679/99) demoró injustificadamente la entrega al reclamante de una información que, como heredero, tenía derecho a obtener, como era el extracto de movimientos de la cuenta de su causante desde la fecha del fallecimiento de este.

En el expediente n.º 1518/99, el reclamante solicitó a la Caja de Ahorros del Círculo Católico de Obreros de Burgos que le facilitase información sobre las cuentas y valores depositados en la entidad tanto a nombre de su madre, quien había fallecido, como de su padre; pues bien, la entidad reclamada se negó a facilitar la información correspondiente a este último. Sin embargo, el Servicio estimó que la entidad debió haber facilitado al reclamante toda la información que había solicitado, habida cuenta que era legítimo heredero de su madre, por ser necesaria para realizar la correspondiente testamentaria y por la presunción establecida en el Código Civil, relativa a que se consideran gananciales todos los bienes existentes en el matrimonio, salvo prueba de la pertenencia privativa al marido o a la mujer.

Contratos no adaptados a la vigente normativa

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 305/99.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 695/99.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 156/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2495/98.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1083/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 47/99.

La Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre (norma vigésima octava, n.º 2), estableció, como ya vimos al principio de este Grupo II, la fecha límite del 31 de diciembre de 1992 para que las entidades pusieran a disposición de sus clientes que fueran titulares de operaciones de duración indefinida un ejemplar del documento contractual adaptado a la nueva normativa. Pues bien, las entidades reclamadas incumplieron este mandato, quebrantando de ese modo las buenas prácticas bancarias.

VALORACIÓN

Valoración indebida de apuntes de rectificación

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2078/98.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1717/98.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1707/99.

En estos expedientes, las entidades reclamadas valoraron de forma incorrecta unos apuntes de rectificación de otros anteriores, que por diversas razones tuvieron que ser anulados. En efecto, en estos casos la fecha-valor del apunte de rectificación debe coincidir con la del apunte corregido, a fin de que el juego de ambas anotaciones tenga un efecto neutro para el cliente. De no hacerse así, entiende el Servicio que las entidades quebrantan las buenas prácticas bancarias, como sucedió en estos casos.

GRUPO III

TRANSFERENCIAS

COMISIONES

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 790/99.

OPEN BANK.— Reclamación n.º 775/99.

En el expediente relativo a Barclays Bank (n.º 790/99), el reclamante discrepaba con la comisión que le cobró el citado banco por la ejecución de una transferencia a otra entidad crediticia; estimaba que no procedía, por haber pactado con la directora de la sucursal la exención de cualquier tipo de comisiones. Pues bien, analizado el expediente, el Servicio pudo comprobar que en diferentes ocasiones el banco le había cobrado comisiones por operaciones de diversa naturaleza que después habían sido retrocedidas, lo que, ciertamente, apoyaba la existencia de un trato especial al cliente. Además, puesto que era probable que ese trato de favor reiterado hubiese generado en el cliente la expectativa de que se mantendría en el tiempo, el Servicio entendió que, si la entidad, dentro de sus libres decisiones, deseaba poner fin a esa situación, al menos debió advertir previamente al interesado del sustancial cambio que se iba a producir en su forma de operar. En suma, por no haberlo hecho así, el Servicio estimó que la actuación de Barclays Bank había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

Con motivo de la ejecución de unas transferencias a una entidad crediticia extranjera, Open Bank (expediente n.º 775/99) adeudó en la cuenta del cliente-ordenante, después de bastante tiempo, el importe de ciertos gastos generados por la intervención de la entidad intermediaria. Quedó acreditado que estos gastos se habían facturado con un considerable retraso en relación con las fechas de emisión de las transferencias y que este retraso no era imputable a la entidad reclamada. Sin embargo, el Servicio estimó que esa circunstancia constituía motivo suficiente para que el banco hubiese especificado con detalle el origen de los mismos y

para que hubiese puesto a disposición del cliente los justificantes de los cargos, en el momento de repercutírseles, de modo que el interesado contara con toda la información necesaria para evaluar la corrección de los apuntes. Al no haberlo hecho así, el Servicio estimó que el contenido de la información facilitada por el banco al cliente no se había ajustado a los principios de claridad y transparencia exigidos por las buenas prácticas bancarias.

La comisión aplicada no responde a la operación realmente ordenada

Entidad: SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2100/98.

En este caso, la reclamante ordenó a Solbank que ejecutase una transferencia por la totalidad del saldo de la cuenta que mantenía en libras esterlinas, con destino a otra cuenta en idéntica divisa abierta en otra entidad crediticia radicada en la misma plaza. El banco reclamado cobró la comisión que tenía tarifada para las transferencias y órdenes de pago simples sobre el extranjero, incluida en el apartado de operaciones realizadas en moneda extranjera y pesetas con el exterior. El Servicio entendió que la operación ordenada por el cliente no se podía encuadrar dentro de aquellas para las que estaba prevista la tarifa aplicada, ya que no había existido transacción económica alguna con el exterior; en efecto, se trataba de un simple traspaso de fondos en divisas de una entidad a otra, situadas ambas en la misma plaza, y sin que hubiese mediado cambio de divisa alguno, lo que motivó que el Servicio estimara que la actuación de Solbank no había sido constitutiva de una buena práctica bancaria.

Cobro de comisiones indebidas

Entidad: CONFEDERACION ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORRO (CECA).— Reclamación n.º 1217/99.

En este expediente, el reclamante venía recibiendo en su cuenta abierta en una determinada entidad crediticia, desde tiempo atrás, el abono periódico de una pensión procedente del extranjero. Pues bien, la Confederación Española de Cajas de Ahorro —CECA—, en su condición de entidad corresponsal de la entidad extranjera ordenante de las transferencias, dedujo de las cantidades transferidas un determinado importe, en concepto de comisión por su intermediación en el abono de la pensión. Analizada la documentación aportada al expediente, el Servicio estimó que, dado que la pensión procedía de un Estado miembro de la Unión Europea, era de aplicación la Ley de 12 de abril de 1999 (BOE del 13), que tiene por objeto desarrollar el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, transponiendo así, de forma parcial, al ordenamiento jurídico español, la Directiva 97/5 CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997 (DOC-L 1997 338), relativa a las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea. Dicha normativa establece (artículo 7) la obligación de efectuar la transferencia con arreglo a las instrucciones del ordenante y, concretamente, obliga a la entidad del beneficiario y a las entidades intermediarias situadas en España a ejecutar las transferencias por el importe que hayan recibido de la entidad del ordenante, a menos que esta haya comunicado que el beneficiario debe correr, total o parcialmente, con los gastos relativos a la transferencia. En virtud de este razonamiento, la CECA no debió cobrar comisión alguna al reclamante, ya que la entidad ordenante no había especificado que fuese el beneficiario quien debería correr con los gastos de la transferencia, por lo que el Servicio estimó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Abono de transferencia a persona distinta de la indicada en la orden

Entidad: CAJA RURAL DE BURGOS.— Reclamación n.º 622/99.

La Caja Rural de Burgos recibió una transferencia que designaba a una determinada sociedad como beneficiaria; sin embargo, la cuenta de abono indicada en la orden no estaba a nombre de esa sociedad, sino de una persona diferente, a quien la entidad abonó la cantidad recibida. Con arreglo a la normativa interbancaria, tratándose de transferencias ordinarias la entidad destinataria de la transferencia debe comprobar la identidad entre beneficiario y titular de la cuenta indicada en la orden y, en caso de que no coincidan, debe abonar el importe recibido en una cuenta de la persona señalada como beneficiaria; si no tuviera cuenta en la entidad, debe devolver el importe a la entidad ordenante, pero

nunca cumplimentar la transferencia a favor de un titular diferente, aun cuando coincida plenamente el número de cuenta designada por el ordenante con alguna existente en la entidad. Pues bien, al no hacerlo así, el Servicio estimó que la Caja Rural de Burgos había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que, en definitiva, había incumplido el objeto fundamental de la transferencia, que es el abono al beneficiario ordenado.

Abono de transferencia en cuenta distinta a la indicada en la orden

Entidades: IBERCAJA.— Reclamación n.º 602/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2348/98 y n.º 2353/98.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes, beneficiarios de transferencias en las entidades reclamadas, discrepaban con la actuación de estas, puesto que abonaron su importe en cuentas diferentes de las indicadas por los ordenantes. En concreto, las particulares situaciones que se produjeron en cada una de las reclamaciones fueron las siguientes: Ibercaja (expediente n.º 602/99) dio prioridad a la domiciliación previa de la nómina del reclamante que tenía en su poder, sobre las concretas instrucciones recibidas del ordenante de la transferencia; el Banco Español de Crédito (expediente n.º 2348/98) abonó el importe de la transferencia en otra cuenta del reclamante, con la finalidad de reducir el importante descubierto que presentaba; en el otro expediente relativo al Banco Español de Crédito (n.º 2353/98), el banco no justificó convenientemente el destino dado a sendas transferencias ordenadas por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, aunque parecía que las había aplicado a unas cuentas de crédito de la sociedad reclamante, en cualquier caso diferentes de las cuentas designadas en las órdenes. Pues bien, en virtud de estos hechos, el Servicio estimó que las entidades reclamadas habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, habida cuenta que no habían pagado las cantidades con arreglo a las instrucciones recibidas.

Retrocesión de transferencias sin consentimiento de los beneficiarios

Entidades: IBERCAJA.— Reclamación n.º 773/99.

CAJA POSTAL (actualmente, ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO).— Reclamación n.º 1597/98.

Las entidades reclamadas retrocedieron las transferencias que previamente habían abonado en las cuentas de los reclamantes, sin previo aviso y a instancia de quienes en un primer momento habían ordenado la ejecución de estas operaciones. Pues bien, una vez asentada la transferencia en la cuenta destinataria, el Servicio considera que la entidad receptora no está fa-

cultada para retrocederla en virtud de simples instrucciones del ordenante, ya que las cantidades abonadas en cuenta no pueden ser extornadas si no media el oportuno consentimiento del beneficiario o la preceptiva orden del ente u organismo competente. Por tanto, si el ordenante se dirige al banco o caja solicitando la retrocesión de la transferencia, tras haber sido cumplimentada, la entidad debe negarse a admitir la contraorden, por lo que cualquier actuación que no se ajuste a lo que acabamos de señalar (como sucedió en los casos enumerados en este epígrafe) debe estimarse constitutiva de mala práctica bancaria.

Ejecución de transferencia sin mediar el consentimiento del titular de la cuenta

Entidad: BANKINTER.— Reclamación n.º 1104/99.

En este caso, Bankinter ejecutó una determinada transferencia de fondos con cargo a la cuenta del reclamante, sin el consentimiento de este último. En efecto, el banco no aportó al expediente copia de la orden de transferencia que hubiera debido cursar el interesado, por lo que, al no concurrir el imprescindible consentimiento del cliente para la ejecución de la operación, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de información

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 807/99 y n.º 808/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2690/98.

En los expedientes n.º 807/99 y n.º 808/99, los reclamantes discrepaban con la actuación del Banco Español de Crédito, puesto que, desde que pasó a ser el banco intermediario en el abono de las pensiones que recibían del extranjero, dejaron de recibir información sobre el importe en divisas y sobre el tipo de cambio aplicable; tan solo les comunicaba el contravalor en pesetas de los abonos. El Servicio estimó que la actuación del banco incumplía lo dispuesto en la Directiva 97/5 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas, que obliga a las entidades financieras intervinientes a expresar de forma clara y comprensible el tipo de cambio aplicado a dichas transferencias. En definitiva, se estimó que el Banco Español de Crédito no había cumplido con su obligación de garantizar un adecuado nivel de información al cliente, lo que fue estimado contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el otro caso (expediente n.º 2690/98), el cliente discrepaba con la comisión que le cobró el Banco Santander Central Hispano por la ejecución de una operación de transferencia de fondos. El Servicio estimó que el banco estaba legitimado para percibir esa comisión, habida cuenta que había cumplido todos los requisitos legalmente exigidos para ello. No obstante, se consideró que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias en un aspecto concreto, esto es, el banco no había reflejado en el documento informativo que dirigió al titular, la cantidad percibida en concepto de comisión por el servicio prestado, incurriendo de ese modo en una falta de transparencia a todas luces censurable.

FALTA DE DILIGENCIA

Falta de diligencia en la tramitación de transferencias

Entidades: BANCAJA.— Reclamaciones n.º 2531/98, n.º 1918/98 y n.º 1340/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1126/99.

BANCOVAL.— Reclamación n.º 2516/98.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1805/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 773/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1720/98, n.º 1465/99 y n.º 1365/99.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1069/99.

BANCO DEL COMERCIO.— Reclamación n.º 412/99.

Todos los expedientes de este epígrafe tienen en común que las entidades reclamadas no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las transferencias que ordenaron o recibieron sus clientes. El Servicio pudo apreciar que la intervención de todas ellas había sido desafortunada e impropia de entidades que profesionalmente se dedican a estos cometidos; en definitiva, el Servicio entendió que habían incurrido en faltas de diligencia que no se ajustaban a la buena práctica bancaria. Las concretas situaciones en que se pusieron de manifiesto tales faltas y que concurrieron en cada uno de los expedientes, las exponemos a continuación: Bancaja (expediente n.º 2531/98) demoró desmesurada (varios meses) e injustificadamente la ejecución de la transferencia ordenada por su cliente; también Bancaja (expediente n.º 1918/98) retrasó excesivamente el abono del importe de una transferencia en la cuenta del ordenante, la cual había sido devuelta a instancia del beneficiario; demora de Citibank España en abonar al beneficiario la cantidad transferida, tras rectificar la entidad ordenante los datos que originariamente se habían transmitido de forma incorrecta (expediente n.º 1069/99); el Banco Español de Crédito (expediente n.º 1126/99) y el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1365/99) no pudieron localizar al benefi-

ciario de las transferencias, ya que los datos que habían recibido no eran correctos, pero retuvieron en su poder los fondos durante un tiempo excesivo, en lugar de solicitar las pertinentes aclaraciones o de devolver a origen inmediatamente el importe de las transferencias; también el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1465/99) devolvió una transferencia a origen sin realizar las comprobaciones oportunas tendentes a depurar un dato erróneo, gestión que hubiera permitido abonar en ese momento al destinatario la cantidad recibida; Bancoval (expediente n.º 2516/98) confundió la cuenta de origen con cargo a la que debía ejecutarse una determinada orden de transferencia; la Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (expediente n.º 1805/98) no cumplió diligentemente las nuevas instrucciones de su cliente, ya que ejecutó una transferencia con posterioridad a la revocación de una orden periódica; la actuación del Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 773/99) no fue nada clara, ya que, o bien ejecutó una transferencia después de que el titular de la cuenta anulara la autorización para disponer del ordenante, o bien elaboró *a posteriori* el documento por el que se anulaban tales poderes, con el fin de eludir su responsabilidad en los hechos reclamados; el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1720/98) hizo constar en la transferencia una fecha de emisión diferente de aquella en que se había ordenado realmente; el Banco del Comercio (expediente n.º 412/99) no actuó diligentemente cuando contribuyó a crear la apariencia de que se había ejecutado una determinada

transferencia, ya que había permitido que su cliente utilizara el fax de la sucursal, lo que indujo a pensar al supuesto beneficiario que los fondos se iban a transferir; transferencia al extranjero que no llegó a su destino, abonando Bancaja los fondos en la cuenta del ordenante un mes después, sin explicación alguna del motivo de la devolución y sin retroceder las comisiones cobradas en su día, ante lo infructuoso de la gestión (expediente n.º 1340/99).

VALORACIÓN

Valoración incorrecta del abono de una transferencia

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.—
Reclamación n.º 1720/98.*

El anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, que regula los límites de valoración de cargos y abonos en cuentas activas y pasivas, en cuentas corrientes, de crédito y libretas de ahorro, señala como fecha de valoración para las transferencias bancarias procedentes de otras entidades, el segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen. Este límite fue excedido por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona en la reclamación de este epígrafe, ya que consideró inhábil un día que realmente no lo era, lo que motivó que el Servicio apreciase que su actuación había sido contraria a la normativa bancaria de aplicación.

GRUPO IV

CHEQUES, LETRAS DE CAMBIO, PAGARÉS, RECIBOS Y OTROS EFECTOS

COMISIONES

Cobro indebido de comisiones por devolución de cheques, letras y otros efectos

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1106/99.

CAJA RURAL DE TENERIFE.— Reclamación n.º 840/99.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 467/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2222/98.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1759/98.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 724/99.

En estos casos, los reclamantes entregaron a sus respectivas entidades diversos efectos, bien para que gestionaran su cobro, bien para su descuento. Tras su presentación a las correspondientes entidades de los deudores, los efectos resultaron devueltos y las entidades reclamadas cobraron a sus clientes las comisiones de devolución que tenían tarifadas. Verificada la correspondencia de las comisiones adeudadas con las tarifadas por cada entidad, el Servicio estimó, *a priori*, que su cobro era formalmente correcto. Sin embargo, concurrió en todos estos expedientes una circunstancia que llevó al Servicio a concluir que la actuación de las entidades no había sido correcta: en efecto, las entidades no habían advertido a sus clientes, en la factura de presentación de los efectos o de algún otro modo, que existían comisiones que podían devengarse por el impago de los documentos, para que de esa forma los clientes conocieran de antemano con total claridad, las condiciones económicas de las operaciones concertadas. En suma, la actuación de las entidades no se estimó ajustada a las buenas prácticas bancarias, al haber adeudado unas comisiones de cuya existencia no habían advertido previamente a los clientes.

Comisiones por devolución de efectos, devengadas como consecuencia de actuaciones desafortunadas de las entidades implicadas

Entidades: BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 225/99.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 247/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID Y BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 510/99.

BANSANDER DE FINANCIACIONES Y ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 2525/98.

FINANZIA SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 818/99.

A diferencia de los casos enumerados en el epígrafe anterior, en los que concurría el supuesto de hecho para el devengo de la comisión por devolución, en los expedientes de este apartado no ocurría lo mismo; en estos casos, las devoluciones no habían venido motivadas por causas atribuibles a los deudores de los efectos, sino que se produjeron como consecuencia de actuaciones desafortunadas, de uno u otro modo, de las entidades implicadas en la gestión de cobro. Las particulares situaciones que dieron lugar a los informes desfavorables del Servicio fueron las siguientes:

En el expediente n.º 225/99, el reclamante entregó al Banco Urquijo tres cheques para su negociación y abono en cuenta, los cuales resultaron devueltos tras su presentación, no a consecuencia de falta de provisión de fondos en la cuenta librada, sino por una discrepancia operativa que mantenían las entidades intervinientes en el proceso de compensación. Analizadas las circunstancias concurrentes, el Servicio pudo comprobar que el Banco Urquijo y el banco librado de los cheques se atribuían una recíproca falta de diligencia, señalando cada uno que la causa de la devolución se encontraba en la deficiente intervención del otro en este proceso de compensación (en concreto, se trataba de fijar si los

datos transmitidos a través del Sistema Nacional de Compensación Electrónica estaban o no bien grabados). Pues bien, el Servicio entendió, de un lado, que esta discrepancia operativa entre las entidades debía sustanciarse ante el correspondiente órgano de dirimencia de conflictos, pero, de otro, que la actuación del Banco Urquijo había sido claramente improcedente y que constituía un abuso de posición dominante, por mantener el cargo de las comisiones a sabiendas de que el reclamante no era responsable —sino afectado— de tales devoluciones.

La Caja de Ahorros de Badajoz (expediente n.º 247/99) y la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 510/99) mantuvieron en la cuenta de los reclamantes el cargo de unas comisiones de devolución, tras conocer que la causa de tal incidencia era imputable a las entidades domiciliarias, quienes habían reconocido haber cometido errores en el tratamiento informático de los documentos presentados al pago. El Servicio estimó que no era posible admitir que las entidades presentadoras —la Caja de Ahorros de Badajoz y la Caja de Ahorros de Madrid— obtuviesen en estos casos lucro a costa de sus clientes, después de tener constancia de que las devoluciones respondían exclusivamente a una serie de fallos técnicos o administrativos de las otras entidades. Por tanto, una vez conocidas las causas reales de las devoluciones y que las comisiones, sin duda, eran manifiestamente improcedentes, tanto la Caja de Ahorros de Badajoz como la Caja de Ahorros de Madrid debieron haber extornado en ese momento a sus clientes los importes indebidamente cobrados, por lo que, al no haber rectificado de ese modo, el Servicio estimó que no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias. Además, en el expediente n.º 510/99, el Servicio estimó que la actuación de la entidad domiciliaria (Banco Central Hispanoamericano) también había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que, ante el error que había cometido, trató en todo momento que fuese el reclamante quien se dirigiera directamente a la Caja de Ahorros de Madrid para solucionar la incidencia, eludiendo las consecuencias derivadas de la anomalía o error de que era responsable; en lugar de esto, el Servicio entendió que el banco debió haber subsanado por sí mismo el perjuicio causado al reclamante (aunque no fuera él quien se hubiera beneficiado de la suma indebidamente cobrada) y después contactar con la caja de ahorros, labor esta que correspondía al banco, no al cliente.

Bansander de Financiaciones (expediente n.º 2525/98) presentó al cobro el vencimiento periódico de una financiación que había concedido al reclamante, cuyos pagos estaban domiciliados en la cuenta que este último tenía abierta en Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario. Al parecer, los datos relativos a la cuenta de cargo transmitidos por Bansander de Financiaciones

no fueron del todo correctos (omitió dos dígitos del número de cuenta), ante lo cual el banco procedió a la devolución del recibo. Pues bien, el Servicio estimó que la actuación de las dos entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias, por las razones que indicamos a continuación: el banco, por devolver el recibo sin haber intentado antes localizar la cuenta de cargo, ya que contaba con una serie de datos que lo habrían permitido (nombre completo del librado, sucursal donde estaba abierta la cuenta y restante numeración de esta); Bansander de Financiaciones, de un lado, al cobrar unos gastos (al parecer, correspondientes a la reclamación de posiciones deudoras) con ocasión de una devolución que era atribuible a la errónea intervención de las propias entidades, lo que impide (como acabamos de señalar en la explicación de los expedientes anteriores) que la entidad presentadora obtenga lucro a costa del cliente, y, de otro lado, por no rectificar inmediatamente esta situación en el momento en que tuvo conocimiento del error que había existido en el tratamiento del documento.

Finanzia Servicios Financieros (expediente n.º 818/99) no acreditó la presentación al cobro, ni la devolución, de un determinado recibo a cargo del reclamante, quien lo había domiciliado en una tercera entidad. Por tanto, las comisiones y gastos que le cobró por aquel concepto no se estimaron procedentes, por lo que el Servicio concluyó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones desproporcionadas

Entidad: BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2533/98.

En este caso, el reclamante encargó al Banco Zaragozano la gestión de cobro de dos cheques librados en dinares iraquíes contra un banco radicado en Bagdad, gestión por la que el banco cobró una determinada comisión. Conviene aclarar que esta divisa mantiene dos cotizaciones tremendamente dispares, la oficial y la de mercado, pero es esta última la que responde al valor real que la divisa tiene en el tráfico internacional. Pues bien, el banco tuvo en cuenta la cotización oficial para calcular el importe de la comisión, de modo que, aunque redujo por propia iniciativa el porcentaje que tenía tarifado, resultó una cuantía de aproximadamente dieciséis millones de pesetas; si la hubiera calculado con arreglo a la cotización de mercado y al porcentaje tarifado, la comisión habría ascendido a unas ciento treinta mil pesetas. A la vista de estas circunstancias, era evidente que el banco había optado por la alternativa más favorable a sus intereses y que había cargado a su cliente una comisión a todas luces desproporcionada con el servicio prestado. Por ello, el Servicio estimó que el Banco Zaragozano había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones o gastos que podrían haberse evitado

Entidades: DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 2571/98.

CRÉDIT AGRICOLE INDOSUEZ.— Reclamación n.º 1329/99.

En el primer caso (expediente n.º 2571/98), el reclamante solicitó al Deutsche Bank la gestión de cobro de un cheque en divisas, que había librado contra su cuenta en esa misma divisa en una tercera entidad; cuando Deutsche Bank le liquidó los gastos de esta operación, el reclamante observó que una determinada partida pertenecía a la entidad librada, deducción con la que manifestaba su disconformidad. Analizado el expediente, el Servicio pudo comprobar que los gastos repercutidos por la entidad librada eran correctos, teniendo en cuenta el modo en que el Deutsche Bank había realizado la operación; en efecto, presentó al cobro el cheque mediante remesa simple en gestión de cobro, pero si hubiera utilizado la cámara existente para este tipo de cheques en divisas no se habrían devengado tales gastos. En definitiva, dado que existía una alternativa que habría evitado el cargo controvertido, el Servicio estimó que la actuación del banco no había sido la más conveniente en defensa de los intereses de su cliente, y por tanto que su proceder no había sido ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Crédit Agricole Indosuez (n.º 1329/99), el reclamante mostraba su disconformidad con la comisión que le cobró la entidad por la emisión de un cheque bancario, con el que pretendía disponer del importe procedente de la venta de las participaciones de un fondo de inversión. Tras el pertinente análisis de la documentación, el Servicio comprobó que la comisión cobrada obedecía a un servicio efectivo prestado al cliente y se encontraba debidamente registrada en su libro de tarifas. No obstante, dadas las circunstancias concurrentes en este concreto supuesto, el Servicio estimó que la entidad debió haber informado a su cliente de que la emisión del cheque bancario conllevaba unos gastos elevados (dada la importante cuantía del cheque) y que, dado que el importe de la inversión iba a ser abonado en cuenta, podría haber dispuesto de esa cantidad sin coste alguno, mediante la emisión por el propio reclamante de un cheque de su cuenta; de esta forma hubiera podido evitar el devengo de la comisión reclamada, por lo que, al no haberle informado de estos extremos, el Servicio estimó que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisión superior a la tarifada

Entidad: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1584/99.

En este caso, el reclamante solicitó al Banco Pastor que le gestionase el cobro de un cheque emitido contra una entidad de crédito extranjera y radicada también

en el extranjero; por la prestación de este servicio al cliente, la entidad cobró una determinada comisión. Sin embargo, la cuantía que cobró la entidad fue superior al máximo establecido en su tarifa de comisiones y gastos, lo cual contravenía la normativa bancaria de aplicación, que establece que las entidades no podrán cargar tipos o cantidades superiores a los contenidos en sus tarifas; por este motivo, el Servicio concluyó que la actuación del Banco Pastor no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

Aplicación de un plazo predeterminado de indisponibilidad a un cheque ingresado en cuenta

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 1388/99.

El reclamante entregó un cheque a la Caja de Ahorros de Segovia para que gestionara su cobro, el cual fue abonado en la cuenta de aquel con fecha-valor correcta; en cambio, la entidad no permitió disponer de este importe hasta varios días hábiles posteriores a la entrega, plazo fijado unilateralmente por aquella.

En los casos de entrega de cheques a las entidades para ingresar en las cuentas que los clientes tengan abiertas, dos son las alternativas que se ofrecen: tomar el cheque en gestión de cobro, o bien, además de gestionar el cobro, abonar su importe en la cuenta del cliente. En este segundo caso, dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De este modo, el abono está sujeto a la condición del cobro efectivo, dando lugar, en caso de producirse el impago, a la obligación de devolver lo recibido, pudiendo resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en cuenta. Sin embargo, el Servicio considera que restringir la disponibilidad de los fondos abonados «salvo buen fin» durante un plazo predeterminado unilateralmente por la entidad contradice los principios contenidos en la normativa bancaria, que omite expresamente la fijación de plazos concretos a aplicar con carácter general; la citada normativa exige a las entidades la máxima diligencia en su gestión, a fin de facilitar a sus clientes la disponibilidad pronta de los fondos. En definitiva, el Servicio considera que es posible posponer la disponibilidad de los cheques (si así se indica en el documento de ingreso) hasta el momento del cobro efectivo de su importe, pero no se admite establecer ese plazo predeterminado que en la práctica suele exceder la fecha de compensación efectiva de los documentos. Por estos motivos, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

FALTA DE DILIGENCIA

Pago de cheques que presentaban muestras evidentes de falsificación o manipulación

Entidades: BANCO DIRECTO.— Reclamación n.º 2566/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 887/99.

En estos expedientes se cuestionaba la diligencia profesional empleada por las entidades de crédito reclamadas, a la hora de entregar fondos, depositados en cuenta por sus clientes, a terceros portadores de cheques que presentaban al pago.

En estos casos, si bien resulta evidente que el Servicio, dentro de su ámbito de competencia, no puede pronunciarse acerca de la falsificación o manipulación de los documentos cuando esta se alega por los reclamantes, por ser ello una cuestión reservada a la competencia de los tribunales de justicia, sí corresponde examinar, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, si las entidades emplearon la diligencia que les es exigible al efectuar el pago de los documentos controvertidos. No puede tampoco el Servicio entrar a considerar la eventual negligencia de los reclamantes en la custodia de su talonario, o de los cheques que lo componen, por motivos obvios de competencia.

Pues bien, en relación con la falsificación o manipulación de cheques, el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que la seguridad del tráfico bancario y la confianza del cliente exigen que se tomen medidas muy estrictas en cuanto a la comprobación de los cheques presentados para su pago por ventanilla.

En los casos reseñados, el Servicio consideró que las entidades habían quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios, al proceder al pago de los cheques que, en cada caso, eran objeto de la reclamación, puesto que una vez examinados los mismos, pudo comprobarse que presentaban muestras de manipulación o falsificación detectables a simple vista.

Falta de diligencia en el pago de efectos

Entidades: BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2754/98.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2289/98.

BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 2425/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 562/99 y n.º 688/99.

Barclays Bank (expediente n.º 2754/98) adeudó en la cuenta de la sociedad reclamante una letra de cambio presentada por una tercera entidad, que no estaba aceptada ni constaba la existencia de orden de domiciliación expresa —extracambiaria— para el cobro. Por tanto, dado que a la entidad reclamada no le constaba

la voluntad de la sociedad librada de pagar el efecto, el Servicio entendió que una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que, antes de proceder al pago, hubiera contactado con la sociedad reclamante, a fin de solicitar la pertinente autorización; es bien sabido que cualquier anotación en la cuenta de un cliente requiere la correspondiente autorización del interesado, o bien que exista un mandato legal o judicial en ese sentido. En definitiva, al adeudar sin más en la cuenta de la sociedad reclamante una letra de cambio no aceptada y sin instrucciones de domiciliación, el Servicio estimó que la actuación de Barclays Bank había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 2289/98), el reclamante no pudo cobrar en un primer momento un cheque bancario emitido por la propia entidad, al parecer, debido a ciertos problemas de índole meramente técnica (fluido eléctrico, línea telefónica), lo que supuso que el pago se demorara varios días. El retraso en el pago del cheque, aunque no se produjo por la estricta responsabilidad del banco, pudo ocasionar al beneficiario ciertos perjuicios, ya que el dinero iba destinado a cancelar un préstamo en otra entidad. Pues bien, el banco no trató de contactar con el interesado, a fin de asumir las consecuencias de lo sucedido, sino que trató en todo momento de eximirse de toda culpa y responsabilidad; evidentemente, el Servicio entendió que esta actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2425/98, Banca Catalana rechazó el pago de un cheque alegando que la firma del librador del documento difería de la que tenía registrada en sus archivos. El Servicio estimó que la diferencia observada por el banco podía generar sospechas sobre una posible falsificación, lo que podía estimarse motivo más que suficiente para no atender el documento. Sin embargo, en este caso concurría una circunstancia especial que matizaba el pronunciamiento a alcanzar: en efecto, el cheque era nominativo, a favor del propio librador y cruzado, lo que imposibilitaba que pudiera ser cobrado por persona diferente al propio reclamante y reducía el riesgo de una posible falsificación. Por ello, el Servicio estimó que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad, antes de proceder a la devolución, realizara una mínima comprobación acerca de la regularidad de la firma, mediante una simple llamada al cliente, lo que le hubiera permitido cerciorarse sobre la autenticidad de la estampada en el documento, como era el caso. Al no haber realizado esta sencilla comprobación, el Servicio concluyó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 562/99) adeudó en la cuenta del reclamante una letra de cam-

bio librada contra un tercero y domiciliada en otra entidad. Según explicó la caja, entendió que podía actuar de ese modo debido a que el número de cuenta del reclamante estaba anotado en una etiqueta adhesiva adherida a la letra de cambio y a que el reclamante también había firmado como aceptante. No obstante, el Servicio estimó que, si estos extremos eran los que habían generado en la caja la duda de que el reclamante debía atender el efecto y que podían haber quedado modificadas las expresas instrucciones de la letra sobre el domicilio de pago, al menos debió contactar con el reclamante y solicitarle su conformidad para el cargo, antes de efectuarlo; al no hacerlo así, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la otra reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 688/99), el reclamante discrepaba con la devolución de un cheque que él mismo había firmado como autorizado de la cuenta librada, motivada al parecer, y según las explicaciones facilitadas por la propia entidad, porque dicha autorización había sido revocada por el titular de la cuenta. Pues bien, analizada la documentación aportada al expediente, pudo comprobarse que el día de la presentación al cobro del cheque, la autorización del reclamante aún estaba vigente, por lo que la posterior revocación de las facultades de disponer cursadas por el titular de la cuenta no podían aplicarse retroactivamente a actos anteriores. De acuerdo con estos extremos, el Servicio estimó que la entidad debió haber atendido el cheque y que su actuación, por tanto, había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia en la gestión de cobro de efectos

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO Y BANCAJA.— Reclamación n.º 1048/99.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 1194/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 181/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO Y BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 4/99.

BANCA JOVER Y BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 909/99.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 201/99.

BANCO DE SABADELL.— Reclamación n.º 1291/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2520/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2498/98.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1841/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2284/98.

CAJA RURAL DE TOLEDO.— Reclamación n.º 861/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1488/99.

En su condición de presentadoras o libradas/domiciliatarias de cheques, letras de cambio u otros efectos, las entidades reclamadas de los expedientes de este epígrafe no emplearon la diligencia esperada por su condición de profesional de estas operaciones de mediación, ya que en la gestión de cobro de los efectos incurrieron en actuaciones desafortunadas por unos u otros motivos, que pasamos a analizar.

En la reclamación n.º 1048/99 se puso de manifiesto que la auténtica causa de la devolución de una letra de cambio girada contra la reclamante fue que las entidades intervinientes no actuaron conforme al procedimiento que requiere la normativa cuando el titular de la cuenta domiciliataria no es residente en nuestro país. En efecto, si la entidad presentadora conoce que la cuenta del librado es de ese tipo, debe adjuntar un determinado impreso para comunicar al Banco de España el movimiento de fondos, y es el banco pagador quien lo hace llegar a su destino; si la entidad presentadora desconoce ese extremo, la entidad pagadora debe requerirlo, indicando expresamente que la devolución se produce por la falta de ese documento. Pues bien, Banca —como entidad presentadora— y el Banco Santander Central Hispano —como entidad pagadora— incumplieron las respectivas formalidades que acabamos de exponer y, además, materializaron la devolución de modo incorrecto, ya que, en lugar de indicar que era por esta causa de índole meramente administrativa, hicieron constar que el efecto era incorriente y efectuaron la declaración equivalente al protesto, cuando la cuenta librada contaba con fondos suficientes para atender la cambial. Evidentemente, el Servicio estimó que la actuación de ambas entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1194/99, el reclamante solicitó al Deutsche Bank la gestión de cobro de unos cheques librados contra un banco extranjero. Una vez admitidos en gestión de cobro, Deutsche Bank remitió los cheques al banco librado, el cual comunicó mediante télex que había procedido al abono de los mismos, aunque se reservaba el derecho a una posible retrocesión del apunte, en caso de que los cheques resultaran impagados. Pues bien, fundándose en que, con arreglo a la normativa bancaria del país del banco librado, los plazos de devolución de los cheques impagados eran extremadamente largos, Deutsche Bank decidió no asumir el riesgo de dicha eventualidad y, pese a que no se había producido devolución alguna por impago, decidió retroceder el importe abonado en la cuenta de su cliente y proceder a reclamar los cheques ya enviados, solicitando instrucciones para abonar el importe de los mismos al banco librado. Ante estos hechos, el Servicio entendió que Deutsche Bank había actuado de forma contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que había retrocedido un apunte de la cuenta de su cliente, sin

consentimiento de este, y sin concurrir la única causa que lo habría justificado, esto es, la devolución de los cheques por parte del banco librado.

En la reclamación n.º 181/99, el Banco Santander Central Hispano no solo demoró la gestión de cobro de sendos cheques librados en dólares contra dos bancos americanos, sino que, además, no alegó causa alguna que hubiera podido justificar su actuación; tampoco informó al reclamante durante ese período de tiempo de cualquier gestión que pudiera estar efectuando. De todo esto, se desprende la falta de diligencia y profesionalidad con que había actuado el banco en este caso, lo que llevó al Servicio a estimar que su proceder había sido contrario a las buenas prácticas bancarias.

El reclamante del expediente n.º 4/99 ingresó en su cuenta de Banca Catalana un cheque librado contra una cuenta del Banco Santander Central Hispano, el cual resultó devuelto por incorriente; sin embargo, entre la fecha de presentación del documento y la de devolución transcurrieron unos quince días, sin que ninguna de las entidades hubiese dado una justificación del retraso padecido o, al menos, una explicación razonable acompañada de las pertinentes pruebas documentales. Pues bien, tanto la falta de eficacia de las entidades en el desempeño de esta gestión como la ausencia de justificación del retraso llevaron al Servicio a estimar que ambas entidades no habían actuado con la diligencia requerida por las buenas prácticas bancarias.

Banca Catalana y Banca Jover (expediente n.º 909/99) no actuaron diligentemente en la operación reclamada, por los motivos siguientes: Banca Catalana, al poner en circulación por segunda vez un documento cambiario (un pagaré de cuenta corriente) que ya había sido compensado y pagado con anterioridad, y que presentaba ciertos indicios reveladores de dicha circunstancia; Banca Jover, por cargar a su cliente por segunda vez el importe de dicho documento, puesto que debería figurar registrado en sus archivos como pagado, ya que se trataba de un pagaré de cuenta corriente que presumiblemente en su día fue entregado por la propia entidad formando parte de su correspondiente talonario. Evidentemente, estas actuaciones se estimaron contrarias a las buenas prácticas bancarias, así como el que ambas entidades hicieran recaer sobre el reclamante las consecuencias perjudiciales, sin buscar una solución satisfactoria para la incidencia que entre ambas habían originado.

Bilbao Bizkaia Kutxa (expediente n.º 201/99) retrocedió de la cuenta del reclamante un recibo que había cargado varios días antes, con el fin de eliminar el descubierto que se produjo en la cuenta tras el adeudo de una serie de operaciones posteriores. Además, aunque reconoció que su actuación había sido improcedente,

puso como condición (para rectificar esta situación) que el cliente dotara la cuenta de fondos para atender la nueva presentación del recibo. Pues bien, el Servicio estimó que todos estos hechos ponían de manifiesto una arbitraria actuación de la entidad que evidentemente no era ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco de Sabadell (expediente n.º 1291/99) también retrocedió unos recibos de la cuenta del reclamante, en este caso, para saldar el descubierto que había provocado el adeudo de los propios recibos. Partiendo de la premisa de que las entidades, *a priori*, no están obligadas a atender las órdenes de pago que formulen sus clientes, cuando no cuentan con la oportuna provisión de fondos de estos, el Servicio estimó que, una vez que libremente admitió asumir el riesgo del descubierto, no podía retroceder los recibos días después. En definitiva, si la entidad no estaba dispuesta a admitir descubiertos en la cuenta del reclamante (a lo que, como ya hemos indicado, no está obligada) debería haber rechazado el pago de los recibos desde el primer momento, en lugar de proceder a adeudarlos en la cuenta y retrocederlos posteriormente sin previo aviso. Esta actuación de la entidad no se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Pastor (expediente n.º 2520/98) no actuó con la diligencia profesional exigible en el proceso automatizado de presentación al pago de una letra de cambio, ya que omitió la grabación del código cuenta cliente (CCC) de la cuenta de cargo. Como consecuencia de ello, la letra se consideró indomiciliada, lo que dio origen a la devolución del efecto, así como a la inclusión de la sociedad aceptante en el Registro de Aceptaciones Impagadas (RAI). Además, el banco tampoco facilitó al cliente las preceptivas explicaciones acerca de lo sucedido, ni le facilitó información sobre las gestiones que estaba llevando a cabo con la finalidad de intentar evitar que la incidencia provocara perjuicios a la sociedad reclamante.

La Caja de Ahorros de Madrid (expediente n.º 2498/98) tampoco obró con la diligencia profesional propia de una entidad dedicada a estos cometidos. En efecto, devolvió por error una letra de cambio domiciliada en la cuenta del reclamante, pese a que tenía suficiente provisión de fondos para atenderla; además, tras las reclamaciones del cliente, no supo dar razón sobre lo que había sucedido y desconocía la localización de la cambial. Esta falta de rigor y control sobre sus propios actos se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Atlántico (expediente n.º 1841/98) presentó al cobro un pagaré seis meses después de su vencimiento y no acreditó las razones que hubieran podido justificar esta demora; aunque el banco afirmaba que

durante ese tiempo había intentado obtener de la entidad domiciliataria la conformidad del documento y que el propio reclamante le había solicitado que demorara la presentación, ninguno de estos extremos quedó acreditado en el expediente. Por tanto, al carecer de la prueba que pudiera justificar el retraso sufrido, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 2284/98, el Servicio entendió que el Banco Bilbao Vizcaya no había empleado la diligencia exigida por las buenas prácticas bancarias en una serie de situaciones. En primer lugar, devolvió por falta de fondos el pagaré que el reclamante había domiciliado en su cuenta, tras informarle incorrectamente sobre un determinado extremo: el día del vencimiento del efecto le indicó que todavía no había sido presentado al cobro —lo cual no era cierto—, información con la que el reclamante tomó la decisión de posponer la provisión de fondos hasta el día siguiente. En segundo lugar, tardó varios meses en reconocer que había devuelto incorrectamente un pagaré y, como consecuencia, en realizar las rectificaciones necesarias para solventar la situación. Por último, el banco devolvió otro efecto que el reclamante había domiciliado en su cuenta, a pesar de que el interesado había ingresado un cheque el día anterior con la intención de dotar de fondos la cuenta; la entidad entendía que este abono era provisional e indisponible en el momento de la presentación del efecto, pero el Servicio estimó que el banco podría haber comprobado fácilmente la bondad del cheque y, a continuación, atender el efecto, lo que habría ocasionado un descubierto por valoración de un día, que el reclamante con seguridad habría preferido, por tener un costo mucho menor al derivado de la devolución del efecto.

La Caja Rural de Toledo (expediente n.º 861/99) no presentó al cobro la remesa de recibos que le entregó el reclamante, al parecer, por diversas incidencias de índole informática y, además, adoptó una actitud de total pasividad ante esta situación, ya que, tras un infructuoso intento de contactar con el interesado —que incluso no justificó—, optó por esperar de modo indefinido, confiando en que fuese este quien detectase que los ingresos procedentes de los recibos no se habían asentado en la cuenta. El Servicio estimó que esta postura de total pasividad hacia el cliente era impropia de la diligencia exigible a una entidad de crédito, ya que suponía una absoluta dejación de la gestión de cobro asumida en su día.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 1488/99) no empleó la diligencia necesaria en la gestión de cobro de unos recibos que le entregó su cliente, los cuales estaban domiciliados en una tercera entidad. Esa falta de diligencia se puso de manifiesto en diferen-

tes situaciones, en las que el Servicio estimó que el banco había quebrantado las buenas prácticas bancarias: utilizó un método de envío de los recibos originales a la entidad domiciliataria que no garantizaba su recepción, por lo que no podía eximirse de su responsabilidad en la pérdida de los documentos; no realizó un seguimiento adecuado de la gestión de cobro de los recibos, fundamentalmente porque ciertas discrepancias operativas con la otra entidad de crédito implicada llevaron a que la devolución se produjese cinco meses después del inicio de dicha gestión; ofreció al cliente una información inexacta acerca del alcance o eficacia de la conformidad telefónica que presuntamente había obtenido de la entidad domiciliataria.

Actuación incorrecta en relación con la devolución de efectos

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2736/98.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD MUNICIPAL DE PAMPLONA.— Reclamaciones n.º 588/99 y n.º 553/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 810/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2056/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1035/99.

CAJA RURAL DE ALMERÍA.— Reclamación n.º 246/99.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1417/99.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 274/99.

BANCO DEL COMERCIO Y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1489/99.

El Banco Pastor (reclamación n.º 2736/98), la Caja de Ahorros de Pamplona (reclamaciones n.º 588/99 y n.º 553/99) y el Banco Español de Crédito (reclamación n.º 810/99) no acreditaron, tras las devoluciones de los efectos o cheques cuyo cobro gestionaron ante las entidades domiciliatarias o libradas, que hubiesen entregado a sus clientes los efectos originales, ante la afirmación de los reclamantes de que no los habían recibido. El Servicio ha declarado en numerosas ocasiones que las entidades deben utilizar cauces de remisión seguros que garanticen la recepción de los efectos por sus destinatarios y que permitan dejar constancia documental de que la entrega se ha producido. Por tanto, en los casos en que las entidades elijan unilateralmente el sistema de envío a los clientes de este tipo de documentos, se estima que serán las propias entidades las que deban asumir los inconvenientes e incidencias que los medios elegidos puedan provocar, como es el extravío de los efectos.

En los expedientes n.º 2056/98 y n.º 1035/99, el Banco Bilbao Vizcaya y el Banco Santander Central Hispano, respectivamente, habían aceptado el encargo de gestionar el cobro de unos efectos de los reclamantes,

que resultaron devueltos tras su presentación a las entidades domiciliatarias. A continuación de las devoluciones, las entidades reclamadas adeudaron los importes correspondientes en las cuentas de sus clientes, pero los cargos no fueron acompañados de la entrega de los efectos originales a los interesados; en efecto, las entidades demoraron excesivamente estas entregas, impidiendo entre tanto que pudieran ejercitar las acciones correspondientes en defensa de sus derechos. Además, en el expediente n.º 2056/98, el Servicio estimó que también había sido contrario a las buenas prácticas bancarias el cobro de una comisión de devolución, precisamente por haberse producido la citada devolución con tanto retraso.

La Caja Rural de Almería (expediente n.º 246/99) devolvió el pagaré que le presentó físicamente una tercera entidad, puesto que la cuenta del firmante carecía de saldo para atenderlo; sin embargo, la entrega física del documento original a la entidad presentadora la realizó seis meses después, sin justificar la causa de este retraso, lo que motivó que el Servicio estimara que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1417/99, el cheque cuyo cobro gestionó el Banco Atlántico resultó devuelto por causas ajenas a la entidad. Sin embargo, con posterioridad a la devolución el banco no actuó con la diligencia exigible, puesto que transcurrió un tiempo excesivo entre el momento en que se produjo la devolución y aquel en que adeudó en la cuenta del reclamante el importe no atendido, sin que hubiera acreditado causa alguna que pudiese justificar la demora.

En el expediente n.º 274/99, los reclamantes manifestaban su queja por no haber recibido los originales de varios efectos que habían librado, a cuya entrega se comprometió la Caja de Ahorros del Mediterráneo mediante acuerdo transaccional que puso fin a dos procedimientos ejecutivos entablados contra ellos. Pues bien, tras el análisis del expediente quedó de manifiesto que los efectos en cuestión habían sido extraviados, pero el Servicio no pudo pronunciarse sobre la hipotética responsabilidad de la entidad en tales hechos; en efecto, la caja afirmaba haber entregado en su día los efectos al Juzgado, mientras que el órgano jurisdiccional indicaba que había recibido tan solo las copias. No obstante, el Servicio entendió que la Caja de Ahorros del Mediterráneo se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que no había justificado la demora en que había incurrido en recabar del Juzgado la documentación que debía entregar a su cliente (prácticamente dos años), así como al no haberle informado acerca de las gestiones efectuadas ni sobre las incidencias que se habían producido.

En el expediente n.º 1489/99, el Servicio estimó que ambas entidades implicadas en la gestión de cobro de un pagaré habían quebrantado las buenas prácticas bancarias, por los motivos que exponemos a continuación: el Banco del Comercio, en su condición de entidad domiciliataria, por extraviar el pagaré y por retrasar injustificadamente, durante varios meses, la expedición de un certificado de extravío que sustituyese en lo posible al efecto perdido; el Banco Santander Central Hispano, como entidad presentadora, por desentenderse de la incidencia, ya que, en cuanto tuvo conocimiento de la misma, debió, o bien gestionar de inmediato la devolución del pagaré, de nuevo, a la entidad domiciliataria, o, en su defecto, obtener un documento que lo sustituyese. Además, el Banco Santander Central Hispano cobró al reclamante unas comisiones y gastos (de devolución, de gestión de protesto y gastos de correo) que no se estimaron correctos, ya que, en cuanto a la comisión de devolución, no cabría admitir su cobro, puesto que el efecto no había sido devuelto físicamente y, con respecto a los restantes conceptos, la entidad no había demostrado haber realizado las labores de protesto y envío por correo que cobró.

Las entidades no ejecutan diligentemente las instrucciones recibidas

Entidades: SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 2773/98.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 60/99 y n.º 1508/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO Y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2266/98.

SINDICATO DE BANQUEROS DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1279/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECA-RIO.— Reclamación n.º 2619/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1725/98.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2377/98.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 724/99.

Solbank (reclamación n.º 2773/98) y el Banco Santander Central Hispano (reclamaciones n.º 60/99 y n.º 2266/98) omitieron estampillar o poner su nombre en la cláusula «a la orden», al descontar a los reclamantes unas letras de cambio. Esta omisión provocó que los documentos perdieran su naturaleza, ya que, por aplicación de los artículos 1, apartado 6.º, y 2 de la Ley Cambiaria y del Cheque, no se considera letra de cambio si no contiene el nombre de la persona a quien se ha de hacer el pago o a cuya orden se ha de efectuar. Pues bien, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no se habían ajustado a las buenas prácticas bancarias, bien fuera del librador de los efectos, bien fuera del propio tomador, la responsabilidad de estampillar el nombre de este último en los documentos. En efecto, es una práctica usual que sean las propias entidades las que estampillen su nombre en la cláusula «a la orden

de» al tomar las letras al descuento, ya que, en virtud del contrato de descuento, se produce la cesión de los derechos derivados de las mismas y corresponde a las entidades, como legítimos tomadores, realizar las gestiones oportunas a fin de que los documentos no se perjudiquen; por ello, no se considera ajustado a las buenas prácticas bancarias que las entidades, sin previo aviso, no cumplimenten esa formalidad. De otro lado, aun en el hipotético caso de que fuera responsabilidad del librador consignar a la orden de quién debe efectuarse el pago, la especial diligencia que las entidades deben observar en su actuación (con el fin de que los intereses de sus clientes no se vean perjudicados) requeriría que no pusiesen en circulación letras de cambio en las que faltara ese requisito, que se puede y debe subsanar; evidentemente, lo contrario denota una actuación negligente no acorde con dicha cualificación profesional y, como tal, también contraria a las buenas prácticas bancarias.

También en el expediente n.º 2266/98, el Banco Español de Crédito protestó fuera del plazo establecido en el artículo 51 de la Ley Cambiaria y del Cheque (en las letras pagaderas a fecha fija, en los cinco días hábiles siguientes al vencimiento) la letra de cambio que presentó al cobro al Banco Santander Central Hispano, actuación que denotaba una falta de diligencia que el Servicio estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Sindicato de Banqueros de Barcelona (expediente n.º 1279/99) no estampó, en una letra de cambio que había resultado impagada, la declaración equivalente al protesto a que se refiere también el artículo 51 de la Ley Cambiaria y del Cheque; además, no alegó motivo alguno que hubiera podido justificar esta omisión, por lo que el Servicio estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 2619/98, n.º 1725/98 y n.º 2377/98, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían cumplido fielmente las instrucciones de sus clientes en relación con la pretensión de estos de devolver unos recibos que previamente habían domiciliado en sus cuentas: en el primero de los citados, Argentaria no atendió las instrucciones de impago que le cursó su cliente con respecto a unos adeudos domiciliados; en otro, el Banco Bilbao Vizcaya hizo extensiva la orden de impago a otros recibos distintos de los especificados por el titular; por su parte, Bancaja no recabó de su cliente todos los datos necesarios para la completa delimitación de las instrucciones de impago (faltó la identificación de la cuenta domiciliaria de los recibos), lo que ocasionó que la orden del interesado no surtiera el efecto pretendido.

En el expediente n.º 1508/99, el Servicio estimó que el Banco Santander Central Hispano no había actuado correctamente, ya que, como entidad domiciliataria, no evitó la devolución de un pagaré que había librado un cliente suyo (quien carecía de fondos en su cuenta para atenderlo), aun sabiendo que la entidad del beneficiario del pagaré había remitido los fondos necesarios con el objeto de evitar dicha devolución. Evidentemente, una forma de operar como la descrita, totalmente pasiva y en contra del modo que ya habían utilizado en otras ocasiones, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 724/99, la sociedad reclamante entregó al Banco Zaragozano un pagaré para que gestionase su cobro, con orden expresa de levantamiento de protesto notarial en caso de impago; pues bien, la entidad domiciliataria del pagaré, tras devolverlo por incorriente, no levantó el mencionado protesto, si bien, y tras el análisis del expediente, el Servicio entendió que no había sido responsable de ello. En efecto, la responsabilidad correspondía al banco reclamado, ya que no había codificado convenientemente la transmisión electrónica enviada para el cobro del pagaré; de haberse tramitado debidamente dichos datos numéricos por parte del Banco Zaragozano, la entidad domiciliataria hubiese podido levantar el correspondiente protesto notarial sin impedimento alguno. Además, el Banco Zaragozano invocaba que su cliente, como sociedad beneficiaria del pagaré, no estaba legitimada para instar el levantamiento del protesto notarial, algo que la doctrina y la jurisprudencia no comparten. En definitiva, esta actuación del Banco Zaragozano se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

NORMATIVA ESPECÍFICA

La entidad no atiende el pago parcial de un cheque

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 4/99.

El párrafo segundo del artículo 108 de la Ley Cambiaria y del Cheque establece lo siguiente: «El librado que tenga fondos a disposición del librador en el momento de la presentación al cobro de un cheque regularmente emitido está obligado a su pago. Si solo dispone de una provisión parcial, estará obligado a entregar su importe».

Pues bien, en este expediente la entidad incumplió la obligación establecida en esa norma, puesto que procedió a la devolución de un cheque por su importe total, sin considerar que la cuenta librada presentaba saldo de cierta cuantía que hubiera permitido atenderlo en parte. Por tanto, al no haber observado el mandato

contenido en el citado artículo 108, la actuación de la entidad fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

Actuaciones incorrectas relacionadas con la irrevocabilidad del cheque

Entidades: BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 588/99.

BANKINTER.— Reclamación n.º 922/99.

BANCA CATALANA.— Reclamación n.º 1395/99.

El Banco Herrero (expediente n.º 588/99) devolvió un cheque por orden expresa del titular de la cuenta librada. El día de la presentación al cobro, el cheque se encontraba dentro del plazo de presentación, a pesar de lo cual el banco lo devolvió simplemente por «orden del titular». Pues bien, el Servicio entendió que esta decisión del banco vulneraba el artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque, el cual establece lo siguiente: «La revocación de un cheque no produce efectos hasta después de la expiración del plazo de presentación. Si no hay revocación, el librado puede pagar aún después de la expiración de ese plazo. En los casos de pérdida o privación ilegal del cheque, el librador podrá oponerse a su pago». Además, dado que el banco no invocaba ni acreditaba la concurrencia de las excepciones que el propio precepto establece —pérdida o privación ilegal del cheque—, el Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido irregular y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 922/99, el reclamante solicitó a Bankinter que no pagara un cheque que había extendido contra su cuenta corriente; dado que estas instrucciones las recibió durante el plazo de irrevocabilidad del documento (artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque), el banco le indicó —acertadamente, en nuestra opinión— que no era posible acceder al cumplimiento de las mismas. En ese momento, el reclamante decidió retirar casi la totalidad del saldo de la cuenta, por entender que de esa manera el cheque no podría ser atendido. Consciente la entidad de lo sucedido y conocedora del interés del reclamante de evitar el pago del cheque, el Servicio estimó que debió haberlo atendido solo por el saldo existente (unas ciento cincuenta pesetas) y devolverlo por incorriente por el resto; en lugar de esto, la entidad optó por conceder descubierto a su cliente y atender el cheque por la cantidad total, lo cual, en esta situación, no fue la opción más beneficiosa para el interesado. En suma, el Servicio estimó que el banco no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que pudo haber evitado el pago conforme solicitaba su cliente y sin transgredir norma alguna.

En el expediente n.º 1395/99, el reclamante discrepaba con el cargo en su cuenta de un cheque, puesto que había dado orden a Banca Catalana de que no lo paga-

ra. La entidad, en este caso, no pudo atender las instrucciones de su cliente, según lo establecido en el propio artículo 138 de la Ley Cambiaria y del Cheque que antes hemos transcrito. Por tanto, el Servicio estimó que, en ese aspecto concreto, la actuación de la entidad había sido correcta, puesto que respondía al cumplimiento fiel del mandato contenido en la norma. Sin embargo, el Servicio consideró que el banco debió haber facilitado esa información al cliente desde el instante inicial, para que de ese modo conociera que sus instrucciones no iban a poder ser cumplidas. Pues bien, el Servicio estimó que esta deficiente información con el cliente constituía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

Incumplimiento de un compromiso de aval cambiario

Entidad: CAJA RURAL DE ALICANTE.— Reclamación n.º 1513/99.

En este caso, la Caja Rural de Alicante avaló al librado de unas letras de cambio que la sociedad reclamante había emitido; además, los efectos estaban domiciliados en la propia Caja Rural de Alicante, por lo que ostentaba una doble condición, esto es, avalista de los efectos y entidad domiciliataria de los mismos. Llegado el vencimiento de las cambiales, la entidad no atendió el pago, oponiendo la existencia de diversos defectos formales que impedían el pago; no obstante, en opinión del Servicio, las razones que invocaba no constituían motivo suficiente para legitimarle a no hacer frente a los compromisos que había asumido. En definitiva, el Servicio entendió que la entidad reclamada había hecho primar su condición de entidad domiciliataria, en detrimento de sus obligaciones como avalista de los efectos, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

VALORACIÓN

Valoración incorrecta del cargo de unos efectos

Entidades: BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 2202/98.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2381/98.

En el expediente n.º 2202/98, el Banco Sabadell aplicó una fecha de valoración incorrecta al adeudo de unos efectos en la cuenta del reclamante, los cuales habían sido reclamados por este antes de la fecha de vencimiento. El Servicio estimó que a este supuesto le era de aplicación la nota a) del anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, según la cual el adeudo debe valorarse el mismo día en que se efectúa el apunte. El Banco Sabadell valoró la operación en la fecha del vencimiento de los efectos, lo que llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Pastor (expediente n.º 2381/98) valoró de forma incorrecta el adeudo de un efecto con vencimiento en día inhábil. A este respecto, hay que recordar, de un lado, que la Ley Cambiaria y del Cheque dispone que, en este supuesto, el vencimiento se entenderá en el día hábil siguiente y, de otro, que la fecha valor a aplicar

será la de ese día hábil posterior, ya que el anexo IV de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, señala que los efectos domiciliados serán adeudados en la cuenta del librado con valor día del vencimiento. Al no hacerlo así, el Servicio estimó que la actuación del Banco Pastor no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO V

VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

COMISIONES

Cobro de comisiones indebidas

Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 640/99.

En este caso, el reclamante discrepaba con la forma en que Argentaria liquidó la comisión de custodia de los valores que tenía depositados en la entidad; en lugar de sumar el valor nominal de todos los valores de igual clase y de aplicar sobre el resultado la tarifa de comisiones, consideró a cada valor un depósito diferente y aplicó individualmente al nominal de cada uno de ellos la tarifa de comisiones. Tras el análisis del expediente, el Servicio pudo comprobar que en este concreto supuesto el método utilizado por el banco tenía una importante repercusión económica; en efecto, según la fórmula empleada por la entidad, resultaba de aplicación a cada valor el mínimo fijo tarifado, de modo que resultó un montante de aproximadamente el triple con respecto al otro caso. En definitiva, el Servicio estimó que la comisión cobrada por el banco había sido abusiva y, por tanto, su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Falta de información en relación con diversos aspectos

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2385/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2680/98.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 573/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2530/98.

BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 1059/99.

En el primer expediente de los de este epígrafe (n.º 2385/98), el Banco Atlántico no formalizó docu-

mento contractual del depósito de valores que había constituido su cliente, ni en el momento inicial de la operación ni posteriormente. Pues bien, el Servicio estimó que esta omisión contradecía los deberes de información y de transparencia que las entidades tienen que observar con sus clientes y, como tal, suponía una clara vulneración de las buenas prácticas bancarias, ya que, de esa forma, la parte más débil del contrato quedaba en una posición de posible indefensión con respecto a la entidad.

En los expedientes n.º 2680/98 y n.º 573/99, los reclamantes discrepaban con la rentabilidad obtenida en unas operaciones con bonos del Estado, pues entendían que los rendimientos abonados habían sido inferiores a los que habían estipulado. Pues bien, el Servicio comprobó que las cantidades obtenidas por los reclamantes estaban calculadas correctamente, pero tanto el Banco Español de Crédito como el Banco Gallego habían cometido ciertos errores al formalizar la documentación soporte de las operaciones. En efecto, en el primer caso (n.º 2680/98), un párrafo de la orden de compra indicaba que la rentabilidad (TAE) estaba calculada conforme a la fórmula incluida en la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, y esto no había sido así, puesto que la citada fórmula tiene en cuenta las comisiones y gastos de la operación y Banesto no había incluido dichos conceptos, lo que, en opinión del Servicio, quebrantaba los principios de claridad y transparencia que inspiran las buenas prácticas bancarias. En el otro caso (n.º 573/99), el contrato indicaba la TAE de una supuesta operación de letras del Tesoro, mientras que los activos realmente negociados habían sido bonos del Estado; además, el Banco Gallego había dejado en blanco la casilla del contrato específicamente destinada a reflejar la tasa interna de rentabilidad (TIR) de la operación con bonos. Evidentemente, estos errores llevaron a estimar que la actuación del Banco Gallego no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que no había informado debidamente a su cliente de la operación contratada.

Por la simple indicación de un tercero, el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2530/98) abrió una serie de cuentas de valores y fondos de inversión a nombre de los reclamantes, sin concurrir, por tanto, la necesaria firma y consentimiento de los interesados que diese la oportuna validez a las operaciones. Además, intentó eludir su responsabilidad en lo sucedido, dejando que fuesen los reclamantes los que soportasen las consecuencias derivadas de su propia actuación (no olvidemos, por ejemplo, las de índole fiscal que pudieron surgir). En resumen, el Servicio estimó que se trataba de una actuación abiertamente criticable y completamente alejada de las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación n.º 1059/99, el reclamante discrepaba con el modo en que Barclays Bank había ejecuta-

do una orden de suscripción de unas obligaciones del Estado: se trataba de reinvertir la suma de dinero obtenida en la venta de las participaciones de un fondo de inversión, pero el efectivo resultante del número de obligaciones suscrito por el banco fue superior a la cantidad obtenida en dicha venta. De la documentación aportada al expediente, se desprende que el reclamante tenía la intención de no excederse del importe obtenido en la venta de las participaciones, por lo que el Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que no había ejecutado diligentemente las instrucciones conferidas por el reclamante o, al menos, no le había informado correctamente acerca de las consecuencias o riesgos que tendría el modo en que había tramitado la orden de suscripción de las obligaciones.

GRUPO VI

TARJETAS DE CRÉDITO (*)

COMISIONES

Cobro de comisiones no previstas en el contrato o por importe superior al estipulado contractualmente

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 469/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 2141/98.

Las entidades cobraron a los reclamantes diferentes comisiones relacionadas con las tarjetas de las que eran titulares, las cuales estaban debidamente incluidas en sus respectivas tarifas de comisiones. No obstante, o bien no estaban previstas en los documentos contractuales suscritos por los interesados, o bien las cobraron por importes superiores a los que fijaban tales contratos, sin haber respetado los procedimientos para la modificación de los importes establecidos en los clausulados: en el expediente n.º 2141/98, se trataba de la comisión de renovación o mantenimiento anual de la tarjeta, y en el expediente n.º 469/99, de la comisión por disposición de efectivo en cajeros de otras entidades. Pues bien, al no figurar estas comisiones en los respectivos contratos o al figurar por cuantías inferiores a las cobradas, el Servicio entendió que los adeudos no habían sido correctos, ya que estas prácticas contravenían tanto la normativa bancaria de aplicación como la claridad y transparencia que exigen las buenas prácticas bancarias.

Cobro de comisiones por tarjetas que no habían sido solicitadas

Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 415/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1683/99.

En el expediente n.º 415/99, Argentaria cobró en sucesivas ocasiones a su cliente la comisión de emisión/renovación de una tarjeta de débito, que nunca

había solicitado ni recibido. Argentaria retrocedió todas las cuotas cobradas indebidamente, pero no dio al reclamante explicaciones sobre si en el futuro continuaría o no el cobro improcedente de tales cuotas. La omisión de una mínima explicación a este asunto llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, por entender que la buena fe que siempre debe presidir las relaciones entre las entidades de crédito y sus clientes, nunca puede ser compatible con una actitud de mutisimo injustificada e injustificable, tal como sucedió en este supuesto.

En la reclamación relativa al Banco Santander Central Hispano (n.º 1683/99), el reclamante también discrepaba con la comisión de mantenimiento que le cobró la entidad por una tarjeta que nunca solicitó ni recibió. Pues bien, al igual que en el supuesto anterior, el Servicio estimó que, dado que no fue solicitada por el cliente la tarjeta en cuestión, su cobro fue a todas luces improcedente y, por tanto, nunca debió existir ni tuvo razón de ser. En definitiva, la actuación de la entidad, consistente en esperar a que el interesado acudiera al Servicio de Reclamaciones del Banco de España para retroceder el apunte, mereció un pronunciamiento desfavorable, por cuanto el banco había demostrado un evidente desinterés por satisfacer las justas pretensiones de su cliente.

Falta de transparencia en el cobro de comisiones

Entidad: CAJA RURAL DE SEVILLA.— Reclamación n.º 2358/98.

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece que, en las operaciones de crédito instrumentadas mediante tarjeta de crédito, las entidades habrán de entregar a sus clientes una copia del documento contractual y de las tarifas de comisiones que sean de aplicación; también dispone que el documento contractual deberá recoger explícitamente, entre otras menciones, el tipo de interés, con expresión de

(*) Incluye las de débito.

la periodicidad de su devengo, y las comisiones que se an de aplicación, con indicación concreta de su cuantía, concepto, fechas de devengo y liquidación.

Pues bien, en el expediente de este epígrafe no quedó acreditado que la entidad hubiese entregado al reclamante copia del documento contractual, por lo que cabría deducir que el interesado tampoco había tenido la pertinente información respecto a las comisiones que le iba a cobrar. En definitiva, el Servicio consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al adeudar a su cliente las comisiones ligadas al uso de la tarjeta de crédito, sin haberle informado previamente sobre el devengo de las mismas.

DISCREPANCIA SOBRE APUNTES EN CUENTA

Adeudo en cuenta de operaciones no justificadas

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 589/99 y n.º 1003/99.

DEUTSCHE BANK S.A.E.— Reclamación n.º 479/99.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 918/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 576/99.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2414/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 294/99.

En estos casos, los reclamantes afirmaban que no habían realizado unas supuestas operaciones con tarjeta que las entidades habían adeudado en sus respectivas cuentas. Por su parte, las entidades no justificaron documentalmente que tales operaciones hubiesen sido efectuadas con las tarjetas de los reclamantes, o bien no solicitaron a las correspondientes entidades o comercios la documentación justificativa de las operaciones reclamadas, adoptando así una posición de total pasividad ante las quejas de los interesados. El Servicio considera, en consonancia con las disposiciones sobre la materia, que, cuando surgen estas discrepancias, las entidades deben estar en condiciones de justificar la realidad de las operaciones controvertidas, aportando el oportuno justificante, por lo que, si no lo hacen así y optan por mantener los cargos cuestionados, sin justificar la procedencia de los apuntes, tal como sucedió en estos expedientes, su actuación no se considera ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Descubierto provocado por la utilización de una tarjeta de débito

Entidad: IBERCAJA.— Reclamación n.º 1096/99.

La reclamante exponía su disconformidad con numerosos reintegros en cajero realizados con su tarjeta

de débito, que provocaron un descubierto en su cuenta de elevado importe. El Servicio no pudo estimar correcto el proceder de Ibercaja en un aspecto determinado: en concreto, por permitir múltiples transacciones con una tarjeta de débito superando sistemática y progresivamente el saldo disponible de la cuenta de cargo, ya que es bien sabido que el saldo de la cuenta funciona en las tarjetas de débito como límite de disposición. Además, permitir que una tarjeta de débito genere un saldo deudor de semejante cuantía genera en el cliente una situación de inseguridad en relación con el clausulado firmado, que en nada es acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Disposiciones con tarjeta de crédito que superan el límite de crédito estipulado

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1387/99.

En este caso, la reclamante solicitó a la caja que emitiera una tarjeta de crédito para un familiar suyo, con un determinado límite mensual. Pues bien, cuando recibió la primera liquidación, comprobó que el importe dispuesto en el período superaba ampliamente el límite de crédito contratado, por lo que decidió anular inmediatamente la tarjeta. Con independencia de la responsabilidad del titular de la tarjeta, que es quien había realizado todas las operaciones, el Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que había permitido que se superara ampliamente el límite de crédito de la tarjeta, en contra de las estipulaciones contractuales, las cuales no preveían esta posibilidad.

FALTA DE DILIGENCIA

Demora en adeudar en cuenta disposiciones con tarjeta

Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 170/99.

El reclamante discrepaba con una operación en cajero automático adeudada en su cuenta varios meses después de la fecha de la supuesta extracción. Pues bien, el Servicio pudo comprobar que la disposición había sido efectuada con la tarjeta del reclamante, pero se puso de manifiesto la falta de diligencia con que había actuado la entidad, puesto que no había quedado justificado en este caso el retraso del adeudo, a todas luces excesivo. Esta circunstancia motivó la opinión desfavorable del Servicio, pero sin que ello pudiera llegar a determinar la improcedencia del apunte anotado en la cuenta del reclamante, como este parecía pretender.

Remisión de tarjetas utilizando medios que no aseguran su recepción

Entidades: BANCA MARCH.— Reclamación n.º 2480/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 1763/98.

En estos casos, los reclamantes cuestionaban unos apuntes que las entidades habían cargado en sus cuentas, procedentes de la utilización de unas tarjetas remitidas por correo ordinario. El procedimiento de envío utilizado por las entidades no garantizaba la recepción de los documentos por parte de los destinatarios, ni dejaba constancia de que la entrega se hubiese efectuado. Estos motivos han llevado al Servicio a desaconsejar en numerosas ocasiones el envío de documentos de tanta trascendencia por este procedimiento, considerando que su utilización no se ajusta a las buenas prácticas bancarias. Además, en el caso concreto del expediente n.º 2480/98, la negativa del reclamante a admitir que la tarjeta hubiera llegado a su poder y la imposibilidad de la entidad de probar la entrega hicieron que se considerase injustificado que mantuviera en la cuenta del cliente los reintegros cuya autoría no podía precisarse, a causa precisamente de la situación de riesgo creada por la propia entidad.

Envío de tarjetas sin solicitud previa

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2332/98.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 138/99.

Las entidades reclamadas decidieron emitir unilateralmente unas tarjetas a favor de los reclamantes, sin solicitud previa por parte de los interesados ni contrato alguno. Una actuación así, por medio de la cual las entidades decidieron crear una relación jurídica sin el necesario consentimiento de sus clientes, el Servicio la estimó claramente contraria a las buenas prácticas bancarias.

Tarjeta inoperativa por error de la entidad

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2807/98.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 769/99.

En el primer caso (n.º 2807/98), la reclamante afirmaba que no pudo utilizar su tarjeta de débito para pagar una transacción en un comercio, al parecer, porque la entidad reclamada no la había activado debidamente. El banco no justificó los motivos que pudieran haber originado esta incidencia, pero tampoco acreditó que la tarjeta estuviese debidamente operativa tras su emisión. La falta de acreditación de este extremo llevó al Servicio a considerar que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros de Badajoz (n.º 769/99), la reclamante también planteaba su disconformidad por no haber podido utilizar su tarjeta de débito para pagar una transacción en un comercio, a pesar de existir saldo suficiente en la cuenta asociada. Analizada la documentación aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que existía en la cuenta saldo suficiente para atender el importe que la reclamante pretendía disponer, lo que llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, tanto por denegar injustificadamente la operación, como por no realizar ninguna acción ante la otra entidad implicada (la del comercio) para comprobar realmente lo sucedido e informar verazmente al reclamante.

Falta de diligencia en el cumplimiento de las instrucciones recibidas

Entidad: DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 1335/99.

En esta ocasión, Deutsche Bank no actuó con la debida diligencia en el cumplimiento de las instrucciones de su cliente, quien había ordenado a la entidad que cancelara la tarjeta de la persona autorizada a disponer de su cuenta, así como que le inhabilitara para retirar fondos de la misma. Pues bien, con posterioridad a la recepción de estas instrucciones, el banco emitió una nueva tarjeta a favor del que había sido autorizado de la cuenta, con la cual realizó varias operaciones. Obviamente, el Servicio estimó que esta falta de diligencia constituía una mala práctica bancaria, así como la actuación posterior del banco, ya que hizo recaer sobre el reclamante las consecuencias perjudiciales derivadas de su propia negligencia.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Las entidades no aportaron copia del documento contractual de la tarjeta

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamaciones n.º 170/99 y n.º 469/99.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 2331/98.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1516/99.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2296/98, n.º 932/99, n.º 1003/99 y n.º 1516/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 937/99.

En las reclamaciones de este epígrafe, las entidades no aportaron a los respectivos expedientes copia de los documentos contractuales de las tarjetas debidamente suscritos por los clientes. Esta omisión podía provenir, o bien de que no hubieran sido formalizados en el mo-

mento inicial de la relación jurídica, o bien de que no hubiesen sido conservados debidamente, contraviniendo la exigencia de la normativa mercantil y bancaria. Además, la falta de contrato no es conforme con la necesaria defensa de la claridad, transparencia y justo equilibrio de las prestaciones de las partes, que requieren las buenas prácticas bancarias y contraviene, asimismo, el «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», que en su cláusula primera dispone expresamente la exigencia de recoger por escrito los términos contractuales.

Cancelación unilateral de tarjetas de crédito

Entidades: CAJA RURAL VASCA.— Reclamación n.º 2720/98.

BANCO CENTRAL HISPANOAMERICANO (actualmente, BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO).— Reclamación n.º 288/99.

BANCAJA.— Reclamación n.º 500/99.

BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 2109/98 y n.º 2284/98.

OPEN BANK.— Reclamación n.º 1187/99.

En estos casos, las entidades decidieron, en un momento determinado, cancelar las tarjetas de crédito de sus clientes. El Servicio estima que, en la medida en que se trata de operaciones de crédito basadas en la confianza entre la entidad y el acreditado y con un plazo de duración indefinido, hay que reconocer que las entidades tienen la posibilidad de cancelar unilateralmente los contratos. Sin embargo, esto no implica que las entidades estén exentas de cumplir con una serie de obligaciones específicas, en concreto las siguientes: en primer lugar, han de fundar su decisión en causas objetivas; en segundo lugar, deben comunicar previamente su decisión a los titulares de las tarjetas, con el fin de evitar a los interesados perjuicios adicionales a los que origine la mera anulación; finalmente, parece razonable restituir a los clientes la parte de la cuota periódica satisfecha, en proporción al tiempo que no van a disponer de las tarjetas. Pues bien, en los expedientes de este epígrafe, las entidades incumplieron todos o alguno de los requisitos enunciados, lo que motivó que el Servicio estimase que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Bloqueo unilateral de tarjeta

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamación n.º 2274/98.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1591/99.

El Banco Bilbao Vizcaya (expediente n.º 2274/98) bloqueó unilateralmente la tarjeta del reclamante, impidiéndole así el uso normal de la misma y la disposición de los fondos de la cuenta. Pues bien, con independencia de la causa del bloqueo alegada por la enti-

dad (al parecer un error informático), el Servicio estimó que su actuación había sido poco diligente y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que había bloqueado indebidamente la tarjeta impidiendo su utilización como medio de pago y, además, no había informado verazmente al reclamante acerca de la incidencia que había ocurrido.

En el otro caso (expediente n.º 1591/99), el Banco Popular Español también decidió bloquear una tarjeta de crédito de un cliente, justificando su decisión en la falta de pago de un determinado recibo. Pues bien, sin entrar a cuestionar si la entidad actuaba o no en este caso amparada en una justa causa (justa causa que necesariamente ha de concurrir, tal y como ha puesto de manifiesto nuestro Tribunal Supremo en sentencia de 15.11.1994), el Servicio, en términos generales, considera que constituye una exigencia elemental que las entidades comuniquen a los titulares de las tarjetas la intención de suspender o revocar la disponibilidad del crédito, pues así se evita que las medidas adoptadas provoquen en los interesados mayores molestias o perjuicios de los que, por sí, pueda ocasionar la revocación del crédito de la tarjeta. Pues bien, en esta concreta reclamación, la entidad sostenía que había comunicado al reclamante su decisión, pero este extremo no resultó convenientemente acreditado en el expediente. En definitiva, dado que las decisiones de esta índole deben ponerse en conocimiento de los interesados a través de medios que permitan tener constancia de su comunicación, el Servicio concluyó que la actuación de la entidad reclamada no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Falta de claridad y transparencia con el cliente

Entidad: BANKINTER.— Reclamación n.º 979/99.

En este caso, el reclamante suscribió con el banco un contrato básico de operaciones y servicios, en el que se ordenaba la contratación de una tarjeta de crédito a su nombre, que finalmente no fue concedida. Pues bien, en relación con esta cuestión, hay que recordar que es facultad de las entidades conceder o no a sus clientes las facilidades de crédito que crean convenientes, formando parte de su política comercial las decisiones que adopten; además, las entidades de crédito pueden establecer libremente su política de concesión de riesgos, pues no existe una norma legal que les obligue a asumir riesgos que no consideren oportunos. No obstante, sin perjuicio de esta facultad del banco, el Servicio estimó que la entidad no había actuado con la claridad y la transparencia requeridas por las buenas prácticas bancarias, pues no reflejó en el documento suscrito que la decisión de conceder la tarjeta solicitada no era firme, no obstante la firma del documento en cuestión.

USO FRAUDULENTO

Las entidades no aplicaron los límites de responsabilidad ante operaciones fraudulentas

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamaciones n.º 351/99 y n.º 653/99.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 949/99 y n.º 1550/99.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 1557/99, n.º 1145/99 y n.º 1549/99.
SINDICATO DE BANQUEROS DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1318/99.
CRÉDIT LYONNAIS ESPAÑA.— Reclamación n.º 1695/99.
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2791/98.
BANCO BILBAO VIZCAYA.— Reclamaciones n.º 447/99, n.º 1900/98 y n.º 1921/98.
CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 713/99.

En estos supuestos, los reclamantes habían padecido el extravío o la sustracción de sus tarjetas de crédito, sin que hubieran puesto este hecho en conocimiento de las entidades emisoras, a fin de que pudieran bloquearlas, antes de que fueran utilizadas fraudulentamente por terceros no autorizados. Hasta ese momento, las entidades no están en condiciones de adoptar las medidas tendentes a evitar disposiciones irregulares, por lo que corresponde, en principio, al titular de la tarjeta, soportar las consecuencias de lo sucedido, estando las entidades legitimadas para efectuar los cargos consiguientes.

A esta cuestión se refiere también la cláusula duodécima del «Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», de 14 de noviembre de 1990, que constituye la respuesta de las asociaciones europeas del sector de crédito (AESC) a la «Recomendación de la Comisión Europea relativa a los sistemas de pago, y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas» (n.º 88/590 CEE, de 17 de noviembre de 1988, DOCE L-317, de 24 de noviembre de 1988), que establece que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 ecus, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6.a), b) y c) de este Código» (las cláusulas mencionadas se refieren a las obligaciones a cargo del tenedor de la tarjeta de custodiar la misma, mantener en secreto el número clave de acceso a las operaciones y comunicar al emisor las incidencias que puedan producirse).

Igualmente, está generalizada la práctica de introducir en el condicionado de los contratos de tarjetas bancarias, estipulaciones que limiten la responsabilidad del titular en modo análogo al que recoge el «Código de buena conducta» al que acabamos de hacer mención. La adopción de estas cláusulas es apreciada por el

cliente bancario, que las tiene habitualmente en cuenta a la hora de contratar este servicio.

Sin embargo, en los casos a que se refiere el presente epígrafe, las entidades no atendieron tales requerimientos de seguridad, en la medida en que no aplicaron estos límites de responsabilidad, normativos o contractuales. En relación con estos límites, es frecuente que las entidades defiendan su no aplicabilidad, alegando negligencia grave de sus clientes en la custodia de las tarjetas o de los números secretos de acceso a su utilización. En los supuestos enumerados anteriormente, las entidades no justificaron en modo alguno la concurrencia de tal circunstancia, y ello dejando aparte el hecho de que el Servicio considera que deben ser los tribunales de justicia los que analicen y dictaminen sobre el grado de diligencia empleada por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

El Servicio estima que tampoco es ajustado a las buenas prácticas bancarias el que, habiendo transcurrido varios años desde que las entidades asumieron voluntariamente el contenido de la Recomendación citada, existan aún contratos que todavía no se hayan adaptado a la recomendación comunitaria y que omitan recoger cláusulas contractuales de limitación de responsabilidad.

No entrega de los comprobantes de unas operaciones fraudulentas

Entidades: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 180/99.
CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÉS.— Reclamación n.º 1581/99.
CAJA DE AHORROS DE CATALUÑA.— Reclamación n.º 235/99.

Los reclamantes de estos expedientes solicitaron a sus entidades que les facilitasen copia de los resguardos de unas compras realizadas en comercios con las tarjetas que les habían sido sustraídas, con el fin de comprobar la regularidad de las firmas de los resguardos. Pues bien, las entidades no les facilitaron estos comprobantes, adoptando una postura de total pasividad ante tal solicitud; en efecto, no realizaron reclamación alguna a fin de obtenerlos, por lo que esta falta de colaboración con los clientes se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Disposiciones fraudulentas posteriores al aviso de sustracción

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1656/99.

En este caso, el reclamante sufrió el extravío de su tarjeta, con la que se realizaron ciertas disposiciones

fraudulentas. El interesado comunicó a la entidad bancaria la incidencia que había padecido, con posterioridad a lo cual tuvieron lugar las disposiciones a que hemos hecho mención. Según el criterio comúnmente aceptado para el reparto de responsabilidades en estos casos, el Servicio viene sustentando que después del aviso del interesado es la entidad la que ha de hacerse responsable de cualquier disposición que se haya podido llevar a cabo. En definitiva, una vez constatado que las disposiciones de fondos objeto de controversia se llevaron a cabo con posterioridad al momento en que el reclamante comunicó el robo, no se estimó correcto, ni ajustado a las buenas prácticas bancarias, que se le repercutiera el deficiente funcionamiento del sistema.

Disposición fraudulenta con tarjeta de débito, cuyo importe excede del saldo de la cuenta asociada

Entidad: ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 1405/99.

En este expediente, el reclamante solicitaba que la entidad le reintegrara un determinado importe, correspondiente a una extracción de efectivo realizada con la tarjeta de débito que había extraviado, ya que la cuenta asociada a la tarjeta carecía de saldo. Examinada la documentación aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que no quedó acreditado que existiera pacto alguno relativo a la posibilidad de obtener crédito con la tarjeta de débito del reclamante. Por tanto, no pudo considerarse correcta la actuación de la entidad, cuando adeudó en la cuenta de su cliente la operación reclamada que superaba el saldo existente en ese momento, ya que suponía, en definitiva, desconocer las condiciones expresamente pactadas en su día, dejando al cliente en una situación de inseguridad en nada acorde con las buenas prácticas bancarias.

CONDICIONES CONTRACTUALES

Modalidad de pago de las cantidades dispuestas con tarjeta de crédito

*Entidades: MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamaciones n.º 289/99 y n.º 984/99.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2582/98.*

La Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (expedientes n.º 289/99 y n.º 984/99) decidió modificar, en un momento determinado, las condiciones de pago de las tarjetas de los reclamantes, pasándolas de pago inmediato a un aplazamiento de un mes; no obstante, con posterioridad comunicó a los reclamantes esta modificación y les concedió la posibilidad de manifestar su voluntad

contraria al citado cambio. Pues bien, el Servicio consideró que la actuación de la caja no había sido correcta, puesto que unilateralmente y por sorpresa había modificado un elemento básico de la relación contractual, sin dar la oportunidad a los interesados, con carácter previo, de aceptar o no la oferta de las nuevas condiciones. En definitiva, el Servicio estimó que la Caja de Huelva y Sevilla no se había ajustado a los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa bancaria y, por tanto, que había quebrantado las buenas prácticas bancarias.

En la reclamación relativa a la Caja de Ahorros de Granada (n.º 2582/98), el reclamante se dirigió a la entidad con la intención de modificar el sistema de pago de su tarjeta de crédito, como había hecho en otras ocasiones, ejerciendo para ello la facultad prevista en el correspondiente documento contractual que tenían suscrito. Pues bien, para acceder a esta solicitud, la entidad exigía al reclamante la formalización de un nuevo contrato, en el que incrementaba el coste del servicio por la tenencia y utilización de la tarjeta. El Servicio estimó que la actuación de la caja no había sido correcta, pues impidió a su cliente ejercitar normalmente la facultad otorgada contractualmente de cambiar la forma de pago y exigió en su lugar la firma de un nuevo contrato, lo cual era innecesario. En definitiva, pretendió modificar unilateralmente la relación contractual vigente, quebrantando con esa exigencia las buenas prácticas bancarias.

Cláusula de revisión del tipo de interés aplicable a las cantidades aplazadas

Entidad: BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 960/99.

El reclamante de este expediente discrepaba con el Banco Fimestic, ya que la entidad no había aplicado la cláusula de variación del tipo de interés establecida en su contrato de tarjeta permanente, pese a las numerosas peticiones que había formulado en ese sentido. Tras el análisis del documento contractual, el Servicio pudo comprobar que la aludida cláusula no concretaba la fecha en que habría de tener efecto la revisión, de modo que con esta indeterminación quedaba a discreción de la entidad el momento en que se comenzarían a aplicar los tipos revisados. Por otra parte, la entidad no ofreció a su cliente detalle del cálculo efectuado para la fijación del nuevo tipo, ni de las fechas de referencia utilizadas para tal fin, lo cual redundaba en una deficiente información con el reclamante, dificultándole la verificación de dichos cálculos. Todo esto llevó al Servicio a estimar que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VII

OPERACIONES EN DIVISAS Y BILLETES EXTRANJEROS

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Información deficiente en relación con diversos aspectos

Entidades: BANCO DE INVERSIÓN.— Reclamación n.º 2467/98.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2661/98.

En el primero de estos expedientes (n.º 2467/98), el Banco de Inversión formalizó diversas operaciones de compra y venta de divisas a plazo a favor del reclamante, amparándose en el contrato marco anterior que ambos habían convenido. Se trataba de operaciones de carácter especulativo, a fin de obtener ciertos beneficios en función de la evolución previsible del tipo de cambio de las divisas contratadas. Tras el análisis del expediente, pudo comprobarse que solo algunas de las concretas operaciones tenían el oportuno respaldo documental firmado por el reclamante. Por ello, no quedó acreditado que el cliente hubiese estado debidamente informado sobre el destino dado a los fondos a invertir, al menos en cuanto a la divisa contratada por el banco en cada caso y los consiguientes riesgos que iba a asumir. Así, se puso de manifiesto que la entidad había incurrido en una falta de información con el cliente, que el Servicio de Reclamaciones estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el otro caso (n.º 2661/98), el reclamante adquirió en Caja España cierto número de billetes denominados en dólares USA, conviniendo que el contravalor fuese adeudado en la cuenta que tenía en la citada entidad. Pues bien, en ese momento, la entidad informó erróneamente al reclamante del tipo de cambio dólar/peseta, ya que le proporcionó el correspondiente a la compra de billetes, en lugar del señalado para la operación realmente solicitada (venta de billetes). Por este motivo, esta operación se contabilizó en la cuenta del cliente como si se tratase de una compra, generando un abono indebido en la cuenta por el contravalor de la operación. Sin embargo, la caja advirtió el error

ese mismo día, tras lo cual realizó los apuntes rectificativos necesarios para contabilizar correctamente la operación. Pues bien, el Servicio entendió que Caja España no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, por no haber informado al reclamante tanto del error que había cometido y del tipo de cambio correcto como de los apuntes que se proponía realizar, esto es, el adeudo compensatorio del abono indebido y el adeudo definitivo que correspondía a la venta de los billetes.

NORMATIVA ESPECÍFICA

Incumplimiento de la normativa comunitaria en la aplicación del tipo de cambio y cobro de comisión desproporcionada

Entidad: MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1163/99.

En este caso, la reclamante solicitó a la Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla el cambio de cierta cantidad de pesetas a escudos portugueses; en esta operación, la entidad aplicó un determinado tipo de cambio y cobró una comisión con la que discrepaba la interesada.

Por tratarse de una moneda integrada en la Unión Monetaria, el Servicio entendió que era de aplicación la reciente normativa reguladora de esta materia, tanto el Reglamento (CE) n.º 1103/97 del Consejo, de 17 de junio de 1997, sobre determinadas disposiciones relativas a la introducción del euro (DOCE de 19.6.1997), como la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, de introducción al euro. La conversión entre monedas integradas en el ámbito de la Unión Monetaria debe efectuarse necesariamente con arreglo al procedimiento establecido en la normativa que acabamos de citar; transcribimos a continuación el artículo 4.º, apartado 4, del Reglamento, el cual establece el modo de proceder en estos casos:

«Los importes monetarios que se hayan de convertir de una unidad monetaria nacional a otra deberán convertirse, en primer lugar, en un importe monetario expresado en la unidad euro, debiendo dicho importe ser redondeado, como mínimo, al tercer decimal y, posteriormente, convertirse a la otra unidad monetaria nacional. No podrá utilizarse ningún otro método de cálculo, salvo que produzca los mismos resultados.»

Pues bien, este no fue el método utilizado por la Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla, ya que realizó una conversión diferente con arreglo a la cual resultó una

cifra de escudos portugueses inferior; por este motivo, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

De otro lado, en cuanto a la comisión cobrada, el Servicio también concluyó que la actuación de la entidad había sido contraria a las buenas prácticas bancarias; en efecto, dado que se trataba de una operación de pequeño importe, la aplicación del mínimo tarifado supuso un porcentaje del 25 %, que en este caso no se ajustaba a los principios de equidad y proporcionalidad que deben observar las entidades en las relaciones con sus clientes.

GRUPO VIII

CUESTIONES VARIAS

AVALES Y GARANTÍAS

Comisiones y gastos

Entidades: SOLBANK SBD.— Reclamación n.º 354/99.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 843/99.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1584/99.

Solbank (expediente n.º 354/99) avaló a la sociedad reclamante ante un organismo público, estableciéndose en el contrato que la garantía estaría vigente hasta una determinada fecha; en virtud de esta operación, el banco cobró al cliente unas comisiones trimestrales, pagaderas por anticipado. Con relación a este asunto, la tarifa de comisiones de la entidad establecía que, en los avales que tuvieran consignado un vencimiento determinado, el devengo de comisiones finalizaría al llegar el citado vencimiento. Pues bien, en este supuesto, Solbank continuó cobrando las mismas, incluso después de la fecha expresamente convenida de finalización de la garantía, por lo que el Servicio estimó que tales cobros eran indebidos y que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 843/99, el Banco Español de Crédito no minoró las comisiones que venía cobrando al reclamante por un aval financiero, pese a la reducción del capital pendiente del préstamo objeto de garantía. La tarifa de comisiones de la entidad establecía que la comisión se percibiría por períodos trimestrales o fracción anticipados y que se calcularía sobre la cuantía de la obligación principal vigente en el momento de la percepción, esto es, sobre el capital vivo garantizado en cada momento. Evidentemente, el Servicio entendió que el Banco Español de Crédito no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, por no haber reducido el importe de las comisiones de la operación, a pesar de que la deuda avalada se había minorado tras el pago del vencimiento correspondiente.

El Banco Pastor (expediente n.º 1584/99) cobró al reclamante una comisión trimestral de un determinado porcentaje, durante el tiempo en que estuvo vigente el aval que le había prestado. Pues bien, en el último período de duración de la garantía, el banco cobró el importe íntegro de la comisión, pese a que el aval se había cancelado con anterioridad a la finalización de dicho período trimestral. En relación con esta cuestión, el Servicio estimó que el hecho de fijarse en tarifas el pago anticipado de la comisión no eliminaba la posibilidad de que el pago realizado al inicio del trimestre pudiera luego ser moderado, en caso de que la vigencia del aval no alcanzara el plazo de tres meses, pues esta duración trimestral es el presupuesto necesario para que la entidad tenga derecho a percibir la comisión en su totalidad. Esta interpretación es más acorde con el principio normativo en virtud del cual las comisiones bancarias han de corresponderse con la prestación al cliente de un servicio efectivo, en la medida en que así se establece una mejor proporcionalidad entre el servicio efectivamente prestado al interesado y el precio percibido por ello. En definitiva, por estas razones el Servicio consideró que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

CAJAS DE SEGURIDAD

Apertura sin conocimiento del titular

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1212/99.

En un determinado momento, el Banco Español de Crédito decidió trasladar las cajas de seguridad de cierta sucursal a otra diferente, procediendo a abrir ante Notario la correspondiente al reclamante, ya que desconocía quién era su titular, por extravío del contrato de alquiler suscrito. El Servicio consideró que la entidad había quebrantado las buenas prácticas bancarias, ya que no acreditó que hubiera realizado alguna ges-

tión tendente a localizar la persona que tenía arrendada la caja de seguridad, antes de proceder a su apertura. Igualmente, se estimó que se había apartado de estas buenas prácticas, al no conservar, en contra de lo preceptuado en la normativa mercantil, el contrato de alquiler de la caja presumiblemente suscrito.

CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

Comisiones y gastos

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 647/99.

En este caso, el Banco Santander Central Hispano emitió un crédito documentario a favor de una sociedad extranjera, el cual, por su carácter de transferible, fue traspasado parcialmente a la sociedad reclamante, también radicada en el extranjero; tras esta cesión, la sociedad ordenante (el cliente del Banco Santander Central Hispano e importador de ciertas mercancías) requirió la ampliación del importe del crédito documentario, indicando que los gastos de esta modificación fuesen a cargo del beneficiario. Pues bien, en virtud de estas instrucciones, la comisión del banco por la modificación de las condiciones del crédito la repercutió totalmente a la sociedad reclamante, ya que la dedujo de la cantidad que tenía que abonarle con motivo de una exportación de mercancía. El Servicio entendió que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, puesto que no había acreditado que la sociedad reclamante estuviese obligada al pago de la comisión, por las razones siguientes: de un lado, de los documentos del crédito se desprendía que el beneficiario asumía las condiciones pactadas en la carta de crédito original, pero no las posteriores modificaciones que pudieran establecerse entre el ordenante del crédito y el banco emisor; de otro lado, la sociedad reclamante tan solo era beneficiaria parcial del importe de la carta de crédito, motivo por el cual recibió una determinada suma que no se vio ampliada posteriormente como consecuencia de la modificación del importe del crédito, esto es, no se benefició de dicha ampliación.

Condiciones contractuales

Entidad: BANCO 21 (actualmente, BANCO GALLEGO).— Reclamación n.º 230/99.

El banco reclamado no solo comunicó a la sociedad reclamante que le transferiría ciertas sumas de dinero, en virtud de las instrucciones que había recibido de un cliente, sino que, además, le confirmó expresamente por escrito el pago irrevocable de tales cantidades en unas fechas concretas. De estos hechos se desprendía que el banco había asumido un compromiso ante la sociedad reclamante, que había calificado —en los térmi-

nos empleados por el propio banco— como «confirmación de pago irrevocable». Pues bien, lo cierto es que no cumplió tales compromisos y tampoco dio motivación alguna que pudiese justificar esa actuación, por lo que el Servicio entendió que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

Falta de transparencia

Entidad: BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 17/99.

El Banco Urquijo no aceptó a la reclamante el pago de una tasa para concurrir a una determinada oposición convocada por un organismo público, pese a que la entidad figuraba en la relación de entidades colaboradoras; el banco, por su parte, invocaba una serie de razones de índole informática y operativa que le impidieron prestar dicho servicio. Pues bien, el Servicio entendió que la actuación del banco transgredía los principios de transparencia y confianza exigibles en la operativa bancaria, ya que debía subsanar las deficiencias operativas que pudieran concurrir y, así, mientras su nombre figurara en la relación de entidades colaboradoras, debía prestar esa labor sin excepción alguna o, en su defecto, debía causar baja de esa condición de entidad colaboradora. En definitiva, el Servicio concluyó que la actuación del banco no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, ya que se había negado de modo injustificado a prestar el servicio de recaudación de la tasa al que estaba obligado como entidad colaboradora del ente recaudador.

Falta de diligencia

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2156/98.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 1805/99.

En el expediente n.º 2156/98, el Banco Santander Central Hispano adeudó en la cuenta del reclamante cierta suma de dinero con el fin de pagar a un determinado organismo público el importe de una deuda tributaria, que el reclamante afirmaba que ya había pagado años antes. Pues bien, la documentación aportada al expediente confirmaba la postura del reclamante, ya que obraba en su poder copia del requerimiento de pago emitido por el organismo público, debidamente firmado y sellado por el banco; por su parte, el banco no aportó documentación alguna que pudiera justificar lo contrario, por lo que el Servicio estimó que su actuación no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1805/99, la reclamante discrepaba con la actuación de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria en relación con el pago que debió efectuar a

Hacienda con cargo a su cuenta, correspondiente al segundo plazo de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de un determinado ejercicio, ya que este pago no se realizó, lo que trajo como consecuencia la acumulación de gastos fiscales por la demora sufrida. De la documentación aportada al expediente, se desprende que la reclamante había marcado con un aspa su decisión de domiciliar el pago del segundo plazo en su cuenta corriente, pero no había indicado el número de esta (eso mismo había sucedido con el primer plazo, pero esto no impidió que el pago se efectuara con normalidad). Pues bien, el Servicio estimó que correspondía a la reclamante indicar ese dato en el impreso en cuestión y que no existía norma alguna que obligara a la entidad a la comprobación de la correcta cumplimentación de los impresos correspondientes; no obstante, los principios de buena fe y mutua confianza que deben estar presentes en las relaciones entre las entidades de crédito y su clientela exigen una especial diligencia en sus actuaciones y una actitud de colaboración que debe llevarlas en ocasiones a suplir las omisiones involuntarias de sus clientes en orden al buen fin de las operaciones bancarias encomendadas. Por tanto, puesto que la voluntad del cliente era clara desde un primer momento, si la entidad hubiera tenido aun así cualquier duda al respecto, al menos debería haberse puesto en contacto con la reclamante antes de la finalización del período voluntario de pago y, así, se habría evitado fácilmente la incidencia que aquí surgió; por ello, el Servicio estimó que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

SEGUROS

Falta de diligencia

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 802/99 y n.º 1105/99.

CAJA DE AHORROS DE LA INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 513/99.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2631/98.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1457/99.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 802/99) concedió al reclamante un préstamo personal, a un plazo de tres años; con el fin de asegurar la operación, el banco requirió la formalización de un seguro de amortización del préstamo. Examinada la documentación aportada al expediente, quedó de manifiesto que tanto en el boletín de adhesión al seguro como en el certificado de seguro emitido por la compañía aseguradora se consignó como duración del préstamo el plazo de doce meses, lo que estaba en contradicción con el hecho de que el extracto de condiciones de la póliza indicara que la duración del seguro coincidiría con el plazo de amortización del préstamo. En definitiva, el Servicio apreció

que la entidad había cometido un claro error, al facilitar los datos a la compañía aseguradora, de lo que se desprende que no había actuado con la diligencia requerida por las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 513/99, la reclamante entregó en una determinada fecha, a la Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón, toda la documentación necesaria para tramitar la indemnización de un seguro de amortización, asociado a un préstamo que la caja había concedido a su marido. Pues bien, en la condición de intermediaria que había asumido la caja, el Servicio estimó que no había actuado con la diligencia debida en la salvaguarda tanto de sus propios intereses (no olvidemos que la entidad era tomadora y beneficiaria del seguro) como de los de su cliente, ya que no acreditó que hubiese reclamado a la compañía aseguradora el pago de la pertinente indemnización, cuando se cumplió el plazo máximo establecido al efecto en la póliza. En definitiva, se estimó que no había realizado las gestiones propias para resolver eficazmente el expediente, por lo que se concluyó que no había actuado conforme a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 2631/98) remitió a la reclamante una comunicación personalizada en la que le informaba de que era titular de un seguro gratuito de accidentes. Sin embargo, argumentaba que la interesada no reunía las condiciones que había fijado para asignar este seguro gratuito, por lo que estimaba que la destinataria nunca había ostentado la condición de asegurada; en definitiva, aducía la existencia de un mero error. Pues bien, el Servicio estimó que la entidad reclamada había actuado con una negligencia impropia de una entidad de crédito y, por tanto, que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que la citada comunicación había generado una lógica expectativa en la interesada que finalmente se había visto truncada.

En el expediente n.º 1457/99, la escritura de préstamo hipotecario suscrita por los reclamantes con el Banco Zaragozano recogía el compromiso de aquellos de mantener (y así acreditarlo ante el banco) asegurada la vivienda hipotecada contra incendios y riesgos catastróficos durante la vigencia del préstamo. En un determinado momento comunicaron a la entidad su intención de no asumir la nueva cuota anual del seguro, que se había adeudado tres días antes, puesto que tenían otra póliza de seguro con otra compañía que se había adaptado a las condiciones establecidas en la escritura. En un primer momento, la entidad procedió a la devolución del recibo, pero días después volvió a adeudarlo, en contra de las instrucciones recibidas, alegando que no se había respetado el preaviso mínimo establecido en la normativa de seguros. Pues bien, el Servicio estimó que esta falta de preaviso alegada por el Banco Zaragozano era una cuestión que afectaba a las

relaciones entre la compañía aseguradora y los reclamantes, a las que el banco era ajeno, por lo que debió haberse limitado a seguir las instrucciones de sus clientes; al no hacerlo así, su actuación no pudo considerarse ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

En la otra reclamación relativa al Banco Español de Crédito (n.º 1105/99), el reclamante mantenía un seguro de vida ligado a un préstamo hipotecario que le había concedido el banco. En un momento determinado, el reclamante ordenó a la entidad que devolviese el recibo correspondiente al nuevo período del seguro, que se había adeudado en su cuenta días atrás, a lo que el banco se negó. Pues bien, el Servicio consideró que el Banco Español de Crédito no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que el contrato de préstamo no recogía la obligatoriedad de mantener un seguro de esas características. En suma, el Servicio concluyó que el banco había incumplido injustificadamente las instrucciones de su cliente, favoreciendo simultáneamente a la compañía aseguradora de su grupo, que es con quien estaba formalizada la póliza.

OTRAS CUESTIONES

Falta de colaboración con el Servicio de Reclamaciones o con el cliente

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 331/99.

ARGENTARIA, CAJA POSTAL Y BANCO HIPOTECARIO.— Reclamación n.º 457/99.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1772/99.

En la reclamación n.º 331/99, el Banco Santander Central Hispano no aportó la información o documentación necesaria para comprobar los hechos que habían sido objeto de reclamación, impidiendo así que el Servicio pudiera desarrollar las labores propias de su ámbito de competencia. En suma, no formuló sus alegaciones en la forma exigible por las buenas prácticas bancarias, lo que fue estimado como una falta de colaboración con la Institución encargada de ejercer las funciones de supervisión y disciplina.

Similar fue la incidencia ocurrida en el expediente n.º 457/99, ya que Argentaria, Caja Postal y Banco Hipotecario no aportó, pese a serle requerida expresamente, una copia de la escritura de préstamo hipotecario; alegaba que el original estaba en un Juzgado, pero no acreditó este extremo, por lo que, al no colaborar debidamente con el Servicio de Reclamaciones, se estimó que contravino las buenas prácticas bancarias.

En el expediente relativo a la Caja General de Ahorros de Canarias (n.º 1772/99), el Servicio estimó

que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias en un concreto asunto: los empleados de una de sus sucursales se negaron a recibir una reclamación escrita del cliente, indicándole que la entregara en la sede central de la caja, sita en otra ciudad, con las consiguientes molestias que esto supuso para el reclamante.

Regalo promocional

Entidad: ABBEY NATIONAL BANK.— Reclamación n.º 2176/98.

En este caso, el reclamante discrepaba con la negativa de Abbey National Bank a entregarle un regalo promocional, ofertado por la apertura de una cuenta con domiciliación de nómina o pensión y de una serie de recibos; la entidad, por su parte, invocaba que el cliente no había cumplido las condiciones de la oferta, puesto que había domiciliado los ingresos procedentes de su prestación por desempleo, que, como tal, no tienen el referido carácter de nómina o pensión. Aun cuando el Servicio compartió con el banco este último extremo, lo cierto era que un empleado de la entidad había informado erróneamente al reclamante sobre la idoneidad de sus ingresos, ya que le había hecho creer que podrían considerarse a efectos de obtener el regalo promocional; esta información inexacta que proporcionó el banco se estimó constitutiva de mala práctica bancaria.

Transmisión de finca como libre de cargas, lo que no se ajustaba a la realidad registral

Entidad: BANCAJA.— Reclamación n.º 356/99.

Bancaja transmitió una finca al reclamante sin levantar la hipoteca constituida a favor de una tercera entidad, afirmando en el documento público de compra-venta que la citada finca se encontraba libre de cargas. Cuando el reclamante puso en conocimiento de la caja esta anómala situación, la entidad no adoptó medidas inmediatas tendentes a solventarla, por lo que, ante esta falta de reacción, el reclamante tomó la decisión de dirigirse directamente a la entidad a cuyo favor estaba constituida la hipoteca; sus gestiones concluyeron con la cancelación de la carga, pero tuvo que asumir los gastos notariales y registrales. A la vista de estos hechos, el Servicio estimó que la actuación de Bancaja no había sido diligente, ya que, desde un primer momento, debió pensar y paliar los efectos de su anómalo proceder inicial, en lugar de demorar durante meses las medidas que debería haber adoptado; no solo eso, sino que, además, se desentendió del coste que el reclamante tuvo que asumir y que razonablemente le correspondería, dado que había transmitido la finca en unas condiciones distintas a las reales. Este cúmulo de circunstancias llevó al Servicio a concluir que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.