

SERVICIO DE RECLAMACIONES

2006

Informe del tercer trimestre

BANCO DE **ESPAÑA**
Eurosistema



SERVICIO DE RECLAMACIONES

INFORME DEL TERCER TRIMESTRE, 2006

SERVICIO DE RECLAMACIONES

INFORME DEL TERCER TRIMESTRE, 2006

**El Banco de España difunde todos sus informes
y publicaciones periódicas a través de la red Internet
en la dirección <http://www.bde.es>.**

Se permite la reproducción para fines docentes
o sin ánimo de lucro, siempre que se cite la fuente.

© Banco de España, Madrid, 2006

Depósito legal: M. 52387-2006
Impreso en España por Artes Gráficas Coyve, S. A.

ÍNDICE

1	PRESENTACIÓN	9		
2	RECLAMACIONES Y QUEJAS	13	2.1	Reclamaciones y quejas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones 15
			2.2	Reclamaciones y quejas resueltas por el Servicio de Reclamaciones 16
			2.3	Reclamaciones trasladadas a las entidades en el tercer trimestre de 2006 21
			2.4	Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas por el Servicio de Reclamaciones 27
3	CONSULTAS	33		
4	COMPENDIO DE CRITERIOS	37	4.1	Tarjetas de crédito 39
			4.2	Operaciones pasivas 39
			4.3	Operaciones activas 40
			4.4	Operaciones en divisas 40
			4.5	Transferencias 41
			4.6	Consultas 41
5	RECLAMACIONES PRESENTADAS CONTRA ENTIDADES NO SOMETIDAS A LA SUPERVISIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA	45		
6	APÉNDICE	49	6.1	Servicio de Reclamaciones. Información general 51
			6.2	Web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones 53
			6.3	Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela 54

1 PRESENTACIÓN

1 Presentación

A continuación se presenta el informe correspondiente al tercer trimestre del año 2006, en el que se recoge un resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones en la resolución de reclamaciones y quejas, así como en la atención de las consultas que se reciben procedentes de los usuarios de servicios financieros.

Se compone de 15 gráficos y 13 cuadros, en los que se exponen la evolución y la clasificación por materias y entidades reclamadas, y la tipología básica de las consultas atendidas.

Por último, se expone un compendio de los criterios que han tenido una especial aplicación en el trimestre o que han resultado novedosos.

2 RECLAMACIONES Y QUEJAS

2 Reclamaciones y quejas

2.1 Reclamaciones y quejas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones

Durante el tercer trimestre del año se han recibido 1.157 escritos de reclamación y queja en el Servicio de Reclamaciones, un 19,5% menos que en el trimestre anterior, descenso que se explica fundamentalmente por el factor estacional derivado del período vacacional en el que se encuadra.

Este descenso, acumulado al experimentado el trimestre anterior (del 9,4%), viene a suavizar el fuerte incremento que se produjo en los tres primeros meses (un 29%) y sitúa el aumento acumulado entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2006 en un 9,1% respecto al mismo período del año anterior.

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

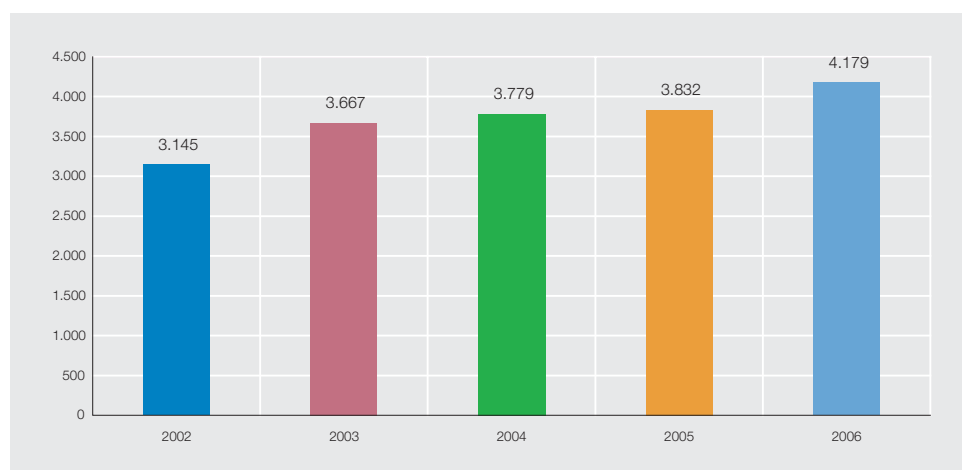
Estos hechos determinan que el número de entidades contra las que figura abierta una reclamación sea habitualmente superior al número de reclamaciones recibidas. Así, por ejemplo, durante los nueve primeros meses de 2005 se recibieron 3.832 escritos de reclamación, dirigidos contra 3.885 entidades.

En el cuadro 2.1 y en el gráfico 2.2 se observa una disminución, como en el trimestre anterior, del número de reclamaciones presentadas contra las cajas de ahorros y los bancos, observándose, asimismo, un progresivo acercamiento entre las reclamaciones que se presentan en ambos sectores.

Por otro lado, se mantiene el carácter residual del resto de intermediarios financieros sobre el total del sector.

RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL SERVICIO DE RECLAMACIONES ENTRE EL 1 DE ENERO Y EL 30 DE SEPTIEMBRE

GRÁFICO 2.1



FUENTE: Banco de España.

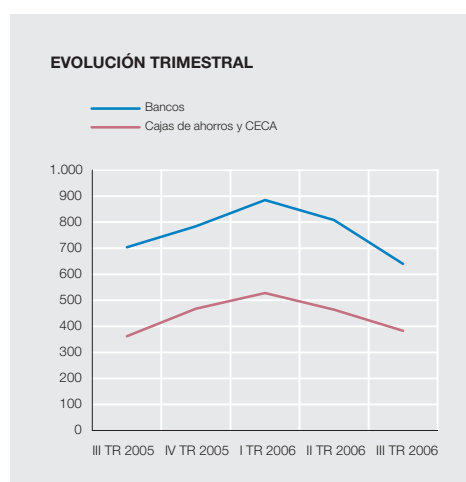
	AÑO 2005 (30.9)		AÑO 2006 (30.9) (a)		VARIACIÓN
	EXPEDIENTES		EXPEDIENTES		
	N.º	%	N.º	%	
Bancos	2.226	57,3	2.333	55,6	4,6
Cajas de ahorros y CECA	1.227	31,6	1.375	32,8	10,8
Cooperativas de crédito	145	3,7	140	3,3	-3,6
Sucursales en España de entidades de crédito	84	2,2	137	3,3	38,7
Total entidades de depósito	3.682	94,8	3.985	95,0	7,6
Establecimientos financieros de crédito	79	2,0	113	2,7	30,1
Total entidades financieras	3.761	96,8	4.098	97,7	8,2
Establecimientos de cambio de moneda	8	0,2	15	0,4	46,7
Sociedades de tasación	10	0,3	7	0,2	-42,9
Entidades supervisadas por el Banco de España	3.779	97,3	4.120	98,2	8,3
Entidades no supervisadas por el Banco de España	106	2,7	75	1,8	-41,3
TOTAL ENTIDADES	3.885	100,0	4.195	100,0	7,4

FUENTE: Banco de España.

a. Datos provisionales a 20.11.2006.

NATURALEZA DE LA ENTIDAD CONTRA LA QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

GRÁFICO 2.2

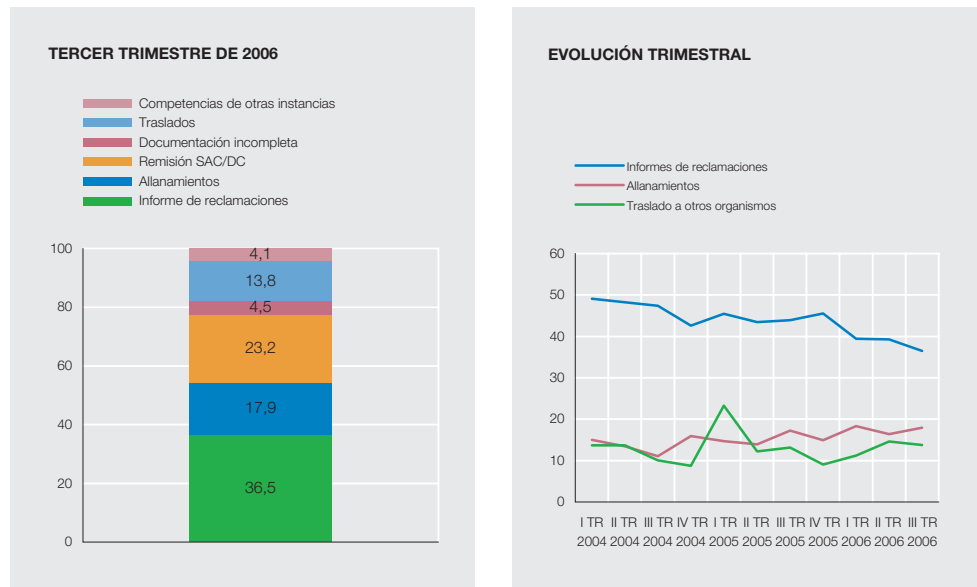


FUENTE: Banco de España.

2.2 Reclamaciones y quejas resueltas por el Servicio de Reclamaciones

En este tercer trimestre, el Servicio de Reclamaciones ha resuelto 1.322 expedientes, que han dado lugar a que nos pronunciemos sobre 1.470 cuestiones. Cada expediente trata de una o de más cuestiones, lo que determina que el número de cuestiones analizadas sea habitualmente superior al número de expedientes resueltos.

Un 36,5% de los expedientes resueltos este trimestre ha finalizado mediante la emisión del correspondiente informe motivado (previa solicitud de alegaciones a las entidades reclamadas); un 23,2% no ha podido ser objeto de pronunciamiento, por incumplir el requisito al que obliga la normativa vigente de presentación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad reclamada; un 17,9% ha sido resuelto por allanamientos de



las entidades reclamadas a las pretensiones de sus clientes; un 13,8% ha sido trasladado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o a la Dirección General de Seguros, y un 4,1% era competencia de otras instancias, a las que se ha remitido al reclamante a fin de que eleve la correspondiente reclamación.

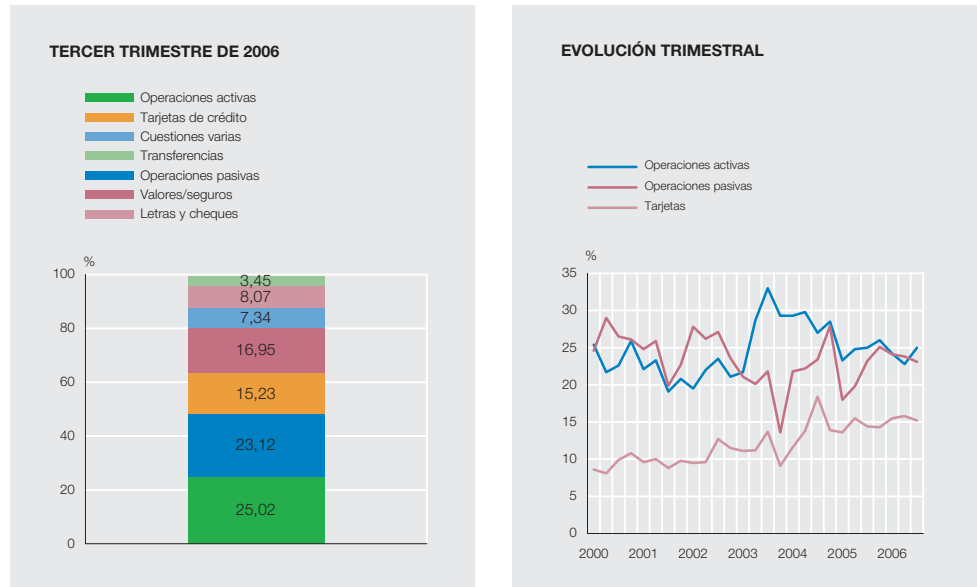
El gráfico 2.3 nos muestra que la disminución en el porcentaje de informes de reclamación emitidos (39,3% en el trimestre anterior, frente al 36,5% en este) viene acompañada de un aumento en el porcentaje de allanamientos realizados por las entidades, una vez presentada la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones e iniciados los trámites correspondientes para su resolución (que ha pasado del 16,4% al 17,9%), y de un incremento en el porcentaje de escritos de reclamación o queja que han tenido que ser remitidos a los Servicios de Atención al Cliente de las entidades por no haber pasado por dicho trámite obligatorio (23,2%, frente al 20,5% del trimestre anterior).

Para un análisis más detallado de las resoluciones de los informes de reclamaciones y de los allanamientos que se han emitido durante este trimestre, pueden consultarse los cuadros 2.8 a 2.13 de este informe (páginas 28 y siguientes).

El gráfico 2.4 muestra la distribución por materias de las cuestiones reclamadas, una vez resuelto el expediente. Como viene siendo habitual desde principios de 2003, los productos que más reclamaciones absorben son los correspondientes a operaciones de activo (préstamos y créditos), apuntándose el inicio hacia la igualación entre las reclamaciones sobre operaciones de activo y pasivo desde finales de 2005. En este trimestre, de nuevo, las primeras superan a las segundas.

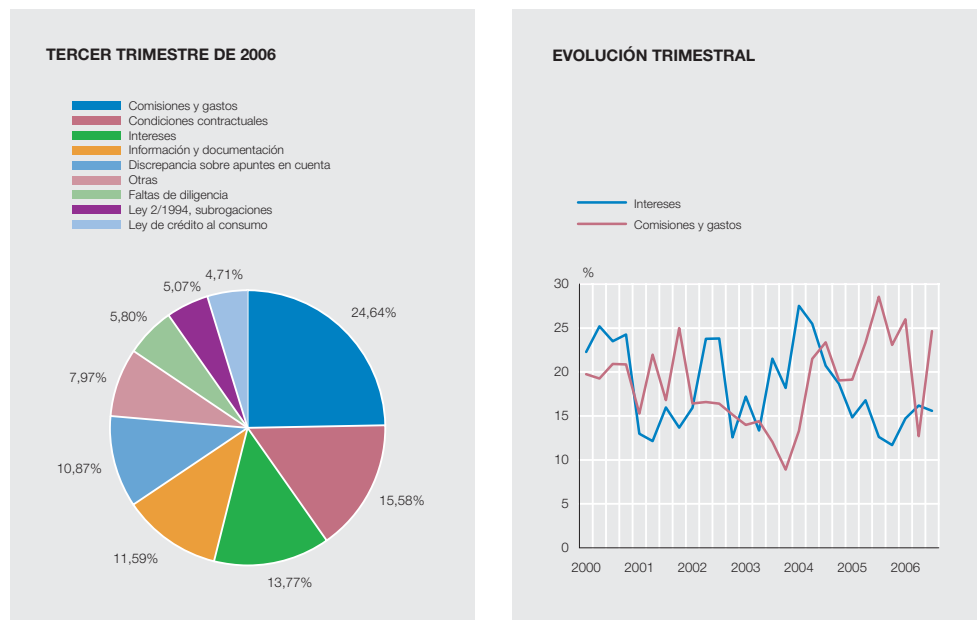
Nótese que el fuerte incremento que se observa en las operaciones de activo durante el año 2003 obedece al elevado número de reclamaciones que se recibieron de clientes de centros de enseñanza que habían financiado sus cursos de idiomas a través de distintas entidades financieras.

Respecto a las reclamaciones sobre tarjetas de crédito/débito, parece consolidarse la tendencia estabilizadora observada en los trimestres precedentes.



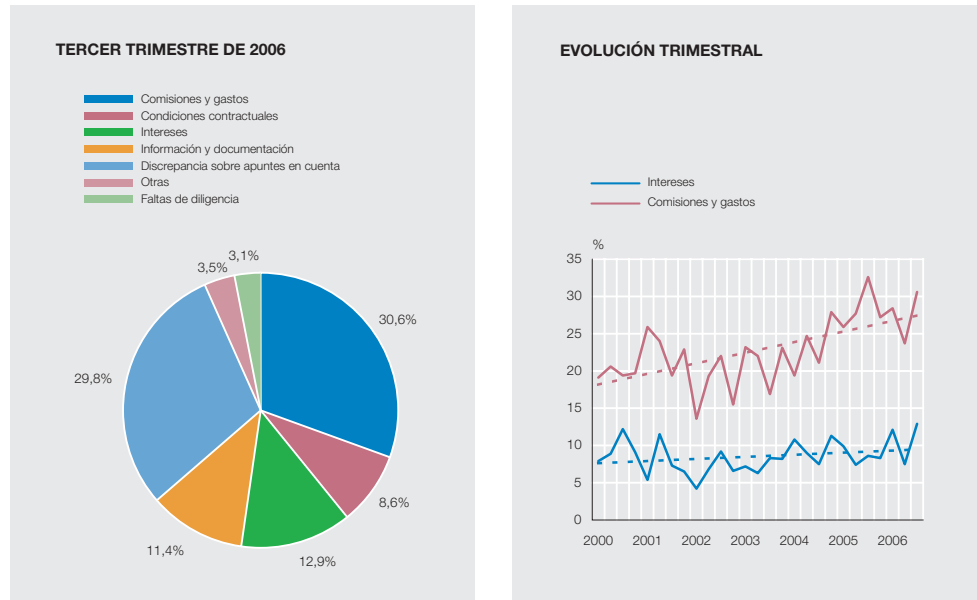
FUENTE: Banco de España.

OPERACIONES ACTIVAS



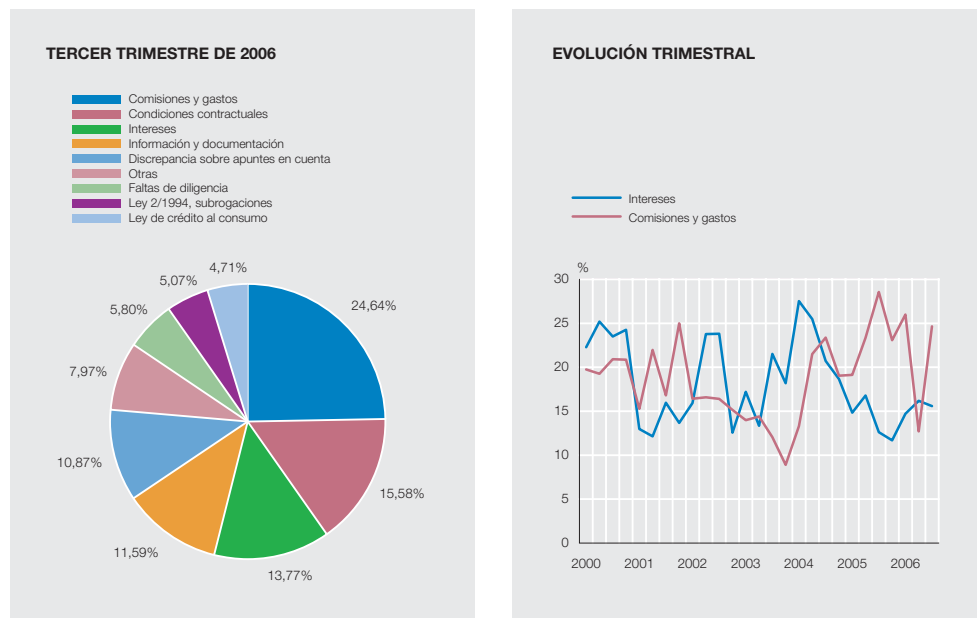
FUENTE: Banco de España.

El gráfico 2.5 muestra la clasificación por materias de las reclamaciones por operaciones de activo. En este trimestre, la partida más significativa es la que hace referencia a las comisiones y gastos (24,64% del total, frente al 12,70% que representaba en el trimestre anterior), imputables, en su mayoría, a operaciones de préstamos hipotecarios (así, las comisiones más reclamadas son las referidas a cancelaciones, y entre los gastos destacan los de tasaciones). Las siguientes cuestiones más reclamadas son las relativas a condiciones contractuales, discrepancias entre las condiciones ofertadas y las definitivamente concedidas, falta de información en la fase precontractual, etc. Por su parte, la partida de intereses presenta una disminución de 2,4 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior.



FUENTE: Banco de España.

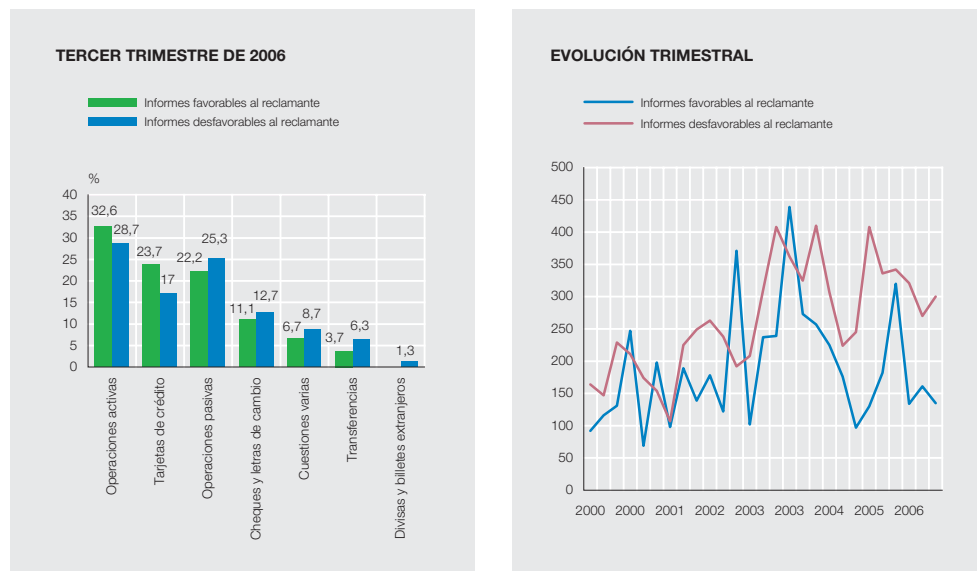
TARJETAS



FUENTE: Banco de España.

Puede observarse cómo durante el año 2000, y entre 2002 y mediados de 2004, las reclamaciones por intereses fueron, en términos generales, superiores a las presentadas por comisiones y gastos. Desde finales de 2004, y como consecuencia del mayor grado de sensibilidad del público ante la creciente presión de esta partida por parte de las entidades financieras, esta tendencia se ha invertido, de modo que las reclamaciones por comisiones y gastos superan a las de intereses (con excepción del segundo trimestre de este año), lo que sucede también en este trimestre.

En las operaciones pasivas (gráfico 2.6), al igual que en las activas, la partida más relevante es la de comisiones y gastos, que también ha experimentado un fuerte aumento



FUENTE: Banco de España.

respecto al trimestre anterior. La segunda partida más reclamada es la de discrepancias con apuntes en cuenta (por traspaso de fondos, cargos y/o devolución de recibos, disposiciones en cuentas de titularidad indistinta, discrepancias con ingresos/reintegros, etc.), y la tercera es la relativa a intereses, que muestra un importante aumento de 5,4 puntos porcentuales respecto al trimestre anterior, con un porcentaje del 12,9% sobre el total.

En relación con las reclamaciones derivadas del uso de tarjetas de crédito/débito (gráfico 2.7), la partida más reclamada (y que vuelve a experimentar un sensible aumento) es la relativa a las disposiciones presuntamente fraudulentas, debidas al robo, sustracción o clonación de las mismas. El segundo motivo de reclamación son las discrepancias por apuntes en cuenta. En tercer lugar se sitúan las condiciones contractuales.

Desde principios de 2002 parece consolidarse el aumento de la partida de robo, sustracción y uso fraudulento, y la disminución de la segunda partida más reclamada dentro de este grupo.

Los grupos en los que siguen obteniéndose más resoluciones favorables a los reclamantes (gráfico 2.8) son los relativos a operaciones activas y a tarjetas. En el grupo de operaciones pasivas el número de informes desfavorables al reclamante supera al de los favorables. Al igual que en trimestres anteriores de este mismo año, las resoluciones desfavorables al reclamante son mayores que las favorables en el caso de operaciones pasivas.

Por otro lado, se observa a lo largo de los años una tendencia al aumento en el número de informes desfavorables al reclamante, en detrimento de los favorables, tendencia que parece consolidarse desde comienzos del año 2004, fruto en gran medida de la labor realizada por el Servicio de Atención al Cliente de las propias entidades, cuya existencia tiene carácter obligatorio.

Bancos

ENTIDAD	III TR 2006 (a)	II TR 2006	VARIACIÓN (%)	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Banco Santander Central Hispano, SA	134	153	-12,42	5,80
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	69	53	30,19	4,50
Banco Español de Crédito, SA	68	57	19,30	7,60
Bankinter, SA	33	25	32	0,20
Citibank España, SA	26	14	85,71	ND
Barclays Bank, SA	19	12	58,33	5,30
Banco de Sabadell, SA	18	7	157,14	2,80
Banco Popular Español, SA	13	13	0	2,00
Banco de Valencia, SA	10	5	100	29,40
Open Bank Santander Consumer, SA	10	9	11,11	9,20
Banco Cetelem, SA	9	9	0	2,40
Banco Pastor, SA	9	6	50	3,70
Uno-e Bank, SA	6	6	0	7,00
Banco Guipuzcoano, SA	5	5	0	4,20
Deutsche Bank, SAE	5	9	-44,44	1,70
Banca March, SA	4	2	100	ND
Banco de Andalucía, SA	4	2	100	4,00
Banco Popular-e, SA	3	3	0	2,90
Santander Consumer Finance, SA	3	0	-	3,20
Banco de Castilla, SA	2	1	100	2,80
Banco Inversis Net, SA	2	2	0	2,80
Banco de Finanzas e Inversiones, SA	1	0	-	9,10
Banco de Madrid, SA	1	1	0	100,00
Banco de Galicia, SA	1	2	-50	1,80
Banco Urquijo, SA	1	0	-	8,30
General Electric Capital Bank, SA	1	0	-	8,30
Bancofar, SA	1	0	-	20,00
Finanzia Banco de Crédito, SA	1	1	0	16,70
Banco Caixa Geral, SA	1	3	-66,66	2,20
Total	460	400	15	ND

a. Datos provisionales a 20.11.2006.

2.3 Reclamaciones trasladadas a las entidades en el tercer trimestre de 2006

En los cuadros 2.2 a 2.7 se detallan todas las reclamaciones que, habiendo sido presentadas ante el Servicio de Reclamaciones (con independencia de la fecha originaria en que fueron presentadas ante el Servicio), han sido trasladadas en solicitud de alegaciones (a las entidades) en el trimestre analizado¹.

Durante este tercer trimestre del año se ha dado traslado a 878 reclamaciones en solicitud de alegaciones. El 52,4% ha tenido como destinatario a bancos, el 37,9% a cajas, el 4,2% a

1. Nótese que el número de resoluciones trasladadas a las entidades durante el segundo trimestre de 2006 no coincide con el número que figuraba en el informe del segundo trimestre de 2006. La diferencia radica en que en dicho informe se recogieron únicamente las reclamaciones que, habiendo sido presentadas ante el Servicio de Reclamaciones en el trimestre analizado, fueron objeto de traslado en solicitud de alegaciones.

Cajas de ahorros

ENTIDAD	III TR 2006 (a)	II TR 2006	VARIACIÓN %	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Caja de Ahorros y M P de Madrid	68	53	28,3	0,7
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	38	44	-13,6	1,6
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	24	17	41,2	88,9
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	17	14	21,4	3,9
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera, Unicaja	16	17	-5,9	2,2
Caja de Ahorros del Mediterráneo	15	10	50	1,5
Bilbao Bizkaia Kutxa	13	10	30	2,4
Caixa d'Estalvis de Catalunya	12	17	-29,4	ND
Caja General de Ahorros de Canarias	12	9	33,3	6,3
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	12	4	200,0	5,0
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	11	10	10,0	3,8
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	11	7	57,1	ND
Caja España de Inversiones, C A y M P	9	16	-43,8	2,0
Caja de Ahorros de Asturias	8	6	33,3	3,0
Caja de Ahorros de Galicia	7	6	16,7	1,3
Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	7	10	-30,0	ND
Caja de Ahorros de La Rioja	5	3	66,7	27,8
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	5	1	400,0	55,6
Caja Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	4	3	33,3	1,2
Caja de Ahorros y M P de Navarra	4	3	33,3	2,7
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	4	5	-20,0	ND
Caja de Ahorros de Murcia	3	1	200,0	2,6
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	3	1	200,0	7,0
Caja Insular de Ahorros de Canarias	3	2	50,0	ND
Caixa d'Estalvis de Manresa	3	0	-	ND
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	3	2	50,0	3,0
Caja General de Ahorros de Granada	2	6	-66,7	0,9
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	2	9	-77,8	0,8
Caja de Ahorros y M P de Segovia	2	0	-	1,7
Caixa d'Estalvis del Penedès	2	4	-50,0	0,9
Caixa d'Estalvis de Tarragona	2	1	100,0	1,1
Caixa d'Estalvis de Terrassa	2	1	100,0	1,6
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	1	2	-50,0	ND
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	1	2	-50,0	ND
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	1	3	-66,7	ND
Caixa d'Estalvis de Sabadell	1	0	-	ND
Total	333	299	11,4	ND

a. Datos provisionales a 20.11.2006.

RESOLUCIONES TRASLADADAS A LAS ENTIDADES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2006

CUADRO 2.4

Cooperativas de crédito

ENTIDAD	III TR 2006 (a)	II TR 2006	VARIACIÓN %	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Caja Rural de Toledo, SCC	6	3	100	60
Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC	4	2	100	3,4
Caja Rural Intermediterránea, SCC	4	9	-55,6	3,9
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	3	6	-50	1,2
Caja Rural del Sur, SCC	3	4	-25	ND
Caja Rural del Duero, SCCL	2	0	-	50
Caja Rural de Navarra, SCC	2	2	0	1,3
Caja Rural de Extremadura, SCC	2	0	-	33,3
Caja Rural de Aragón, SCC	2	0	-	50
Caja Rural de Albacete, SCC	2	0	-	100
Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC	1	1	0	ND
Caja Rural de Zamora, SCC	1	1	0	ND
Caja Rural de Granada, SCC	1	1	0	12,5
Caja Rural de Asturias, SCC	1	0	-	25
Caja Rural Central, SCC	1	0	-	ND
Caja Caminos, SCC	1	0	-	ND
Caixa Rural Albalat dels Sorelles, CCV	1	0	-	ND
Total	37	29	27,6	ND

a. Datos provisionales a 20.11.2006.

RESOLUCIONES TRASLADADAS A LAS ENTIDADES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2006

CUADRO 2.5

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	III TR 2006 (a)	II TR 2006	VARIACIÓN %	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
ING Direct NV, Sucursal en España	10	6	66,7	ND
MBNA Europe Bank Limited, Sucursal en España	7	13	-46,2	14,9
Barclays Bank Plc., Sucursal en España	6	4	50	9,7
Total	23	23	0	ND

a. Datos provisionales a 20.11.2006.

RESOLUCIONES TRASLADADAS A LAS ENTIDADES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2006

CUADRO 2.6

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	III TR 2006 (a)	II TR 2006	VARIACIÓN %	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	5	11	-54,5	2,2
Santander Consumer, EFC	3	1	200,0	0,1
Citifin, SA, EFC	3	6	-50,0	ND
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	2	0	-	18,2
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	2	1	100,0	20
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	2	0	-	ND
Accordfin España, EFC, SA	1	0	-	7,7
Total	18	19	-5,3	ND

a. Datos provisionales a 20.11.2006.

RESOLUCIONES TRASLADADAS A LAS ENTIDADES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2006

CUADRO 2.7

Resto de entidades

ENTIDAD	III TR 2006 (a)	II TR 2006	VARIACIÓN	% SOBRE PRESENTADAS AL SAC/DC
Changepoint, SA	2	0	-	ND
Matlock Bank Ltd.	1	0	-	ND
Arco Valoraciones, SA	1	0	-	2,6
American Express Foreign Exchange, SA	1	0	-	ND
Universal de Envíos, SA	1	0	-	3,6
Técnicos en Tasación, SA (Tecnitasa)	1	0	-	ND
Total	7	0	ND	ND

a. Datos provisionales a 20.11.2006.

cooperativas de crédito, el 2,6% a sucursales de bancos extranjeros, el 2,1% a establecimientos financieros de crédito y el 0,8% al resto de entidades.

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

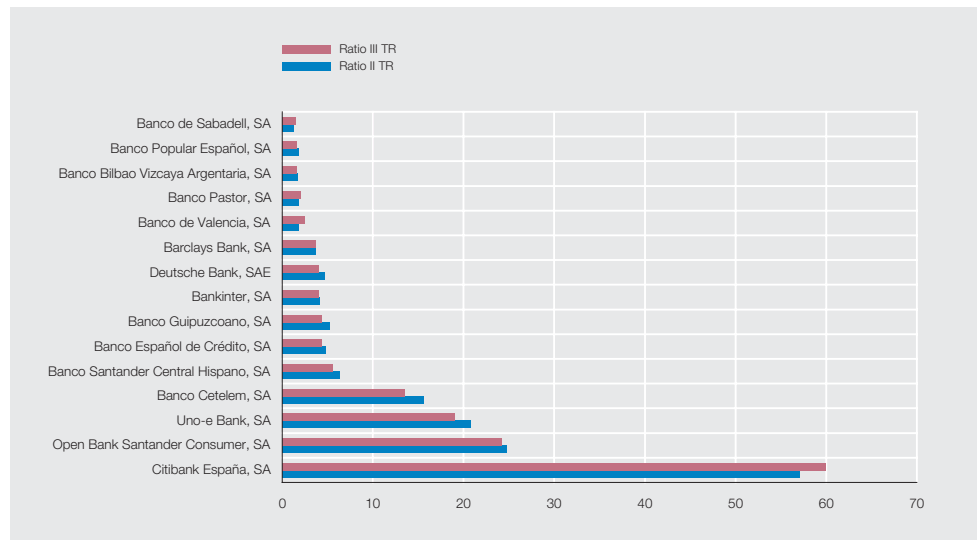
En los gráficos 2.9 a 2.13 se muestra una clasificación de las entidades en función de la denominada «ratio de reclamaciones trasladadas a las entidades respecto del volumen medio de negocio de las misma», es decir:

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

RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

GRÁFICO 2.9

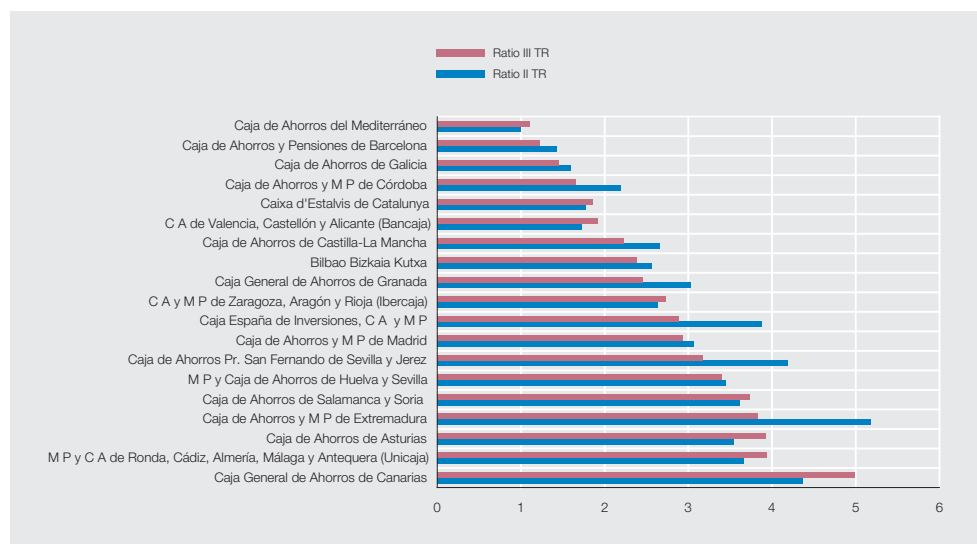
Bancos



RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

GRÁFICO 2.10

Cajas de ahorros



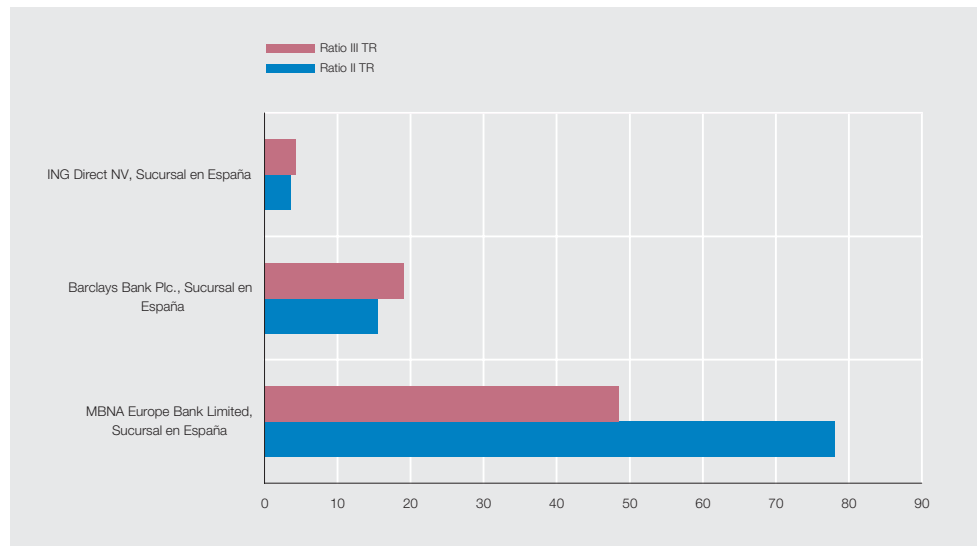
Esta ratio se construye tomando como numerador el número de reclamaciones de las que se ha dado traslado, en este tercer trimestre, a las entidades para que presenten alegaciones (con independencia de la fecha originaria en que dichas reclamaciones fueron presentadas ante el Servicio de Reclamaciones) y como denominador el volumen medio de negocio (calculado como la semisuma de inversión crediticia y acreedores a 30 de junio de 2006).

En el caso de los bancos (gráfico 2.9), no se observan cambios significativos respecto al trimestre anterior. Las entidades que presentan una ratio más baja son Banco Sabadell, SA, Banco Popular Español, SA, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA. La mayor ratio corresponde a Citibank España, SA, imputable en su mayoría a operaciones con tarjetas.

RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

GRÁFICO 2.11

Sucursales de bancos extranjeros



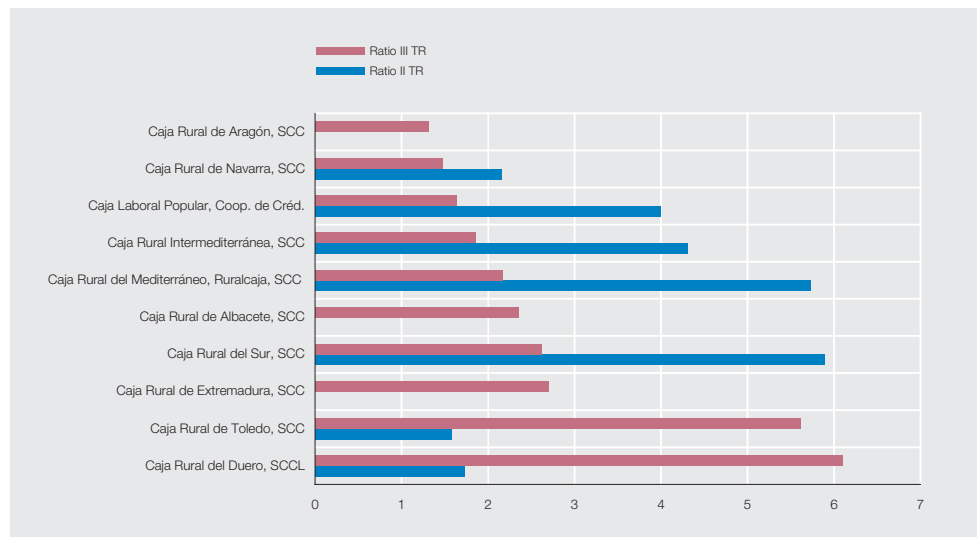
Para las cajas de ahorros (gráfico 2.10) se observan algunos cambios significativos, principalmente relativos a la mejora experimentada durante este trimestre por Caja de Ahorros y M P de Extremadura, Caja de Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez, y Caja España de Inversiones, C A y M P. Las entidades que presentan un mejor comportamiento son Caja de Ahorros del Mediterráneo, Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona y Caja de Ahorros de Galicia. La entidad más reclamada (y que ha experimentado un empeoramiento respecto al trimestre anterior) es Caja General de Ahorros de Canarias.

En el gráfico 2.11 figuran las sucursales de bancos extranjeros operantes en España que presentan más número de reclamaciones. Destaca la mejoría experimentada por MBNA Europe Bank y el ligero empeoramiento de Barclays Bank Plc. Ambas sucursales presentan una gran actividad en el mercado de comercialización de tarjetas de crédito, siendo este su principal motivo de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones.

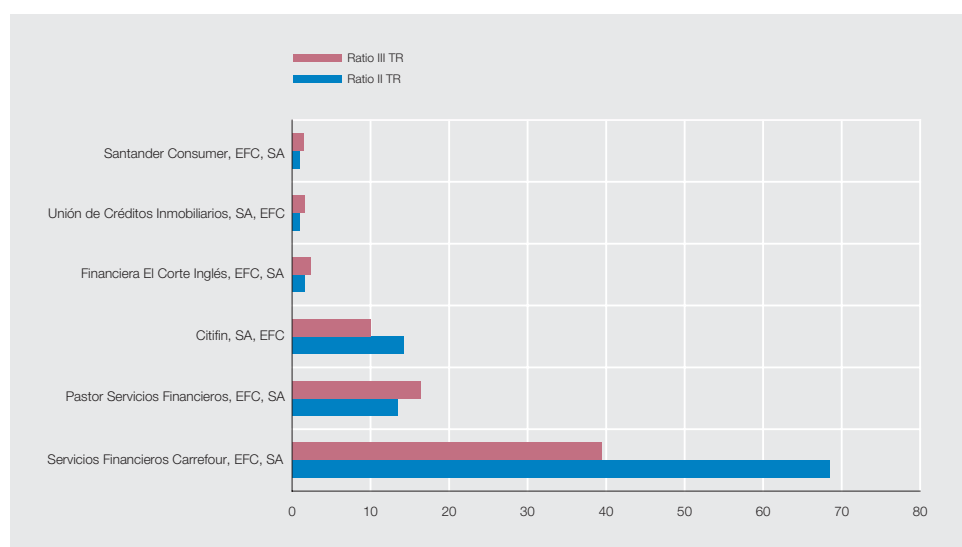
RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS

GRÁFICO 2.12

Cooperativas de crédito



Establecimientos financieros de crédito



En el sector de las cooperativas de crédito (gráfico 2.12) se observan cambios significativos. Las entidades menos reclamadas son Caja Rural de Aragón (si bien ha empeorado respecto a los trimestres anteriores, en los que no había sido objeto de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones), Caja Rural de Navarra y Caja Laboral Popular (esta última ha experimentado una importante mejora). La entidad más reclamada es Caja Rural del Duero.

Del sector de establecimientos financieros de crédito (gráfico 2.13), destaca como entidad más reclamada Servicios Financieros Carrefour, con una sensible mejora respecto al trimestre anterior. Las entidades menos reclamadas han sido Santander Consumer y Unión de Créditos Inmobiliarios.

2.4 Tipo de resolución de las reclamaciones resueltas por el Servicio de Reclamaciones

En los cuadros 2.8 a 2.13 se relacionan todas las entidades para las que se ha emitido una resolución a la reclamación en el tercer trimestre de 2006. En los cuadros se distinguen cuatro tipos de resoluciones diferentes: allanamientos o desistimientos, resoluciones favorables y desfavorables al reclamante, y resoluciones en las que no ha sido posible emitir un pronunciamiento por falta de pruebas concluyentes o por ser materia de conocimiento exclusivo de los tribunales de justicia.

En este tercer trimestre, *el Servicio de Reclamaciones ha resuelto mediante informe o allanamiento 718 expedientes, que han afectado a 726 entidades: el 32% han sido allanamientos o desistimientos, el 17% han sido resoluciones favorables al reclamante, el 42% han sido desfavorables y en el 9% de los casos el Servicio no ha podido pronunciarse.*

El 55,4% de las resoluciones ha tenido como destinatario a bancos, el 34,3% a cajas, el 3,3% a cooperativas de crédito, el 3% a establecimientos financieros de crédito, el 0,7% a sucursales de bancos extranjeros y el 0,6% al resto de entidades.

Bancos

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Banco Santander Central Hispano, SA	75	51	27	18	36	24	9	6	147
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	39	57	1	1	22	32	7	10	69
Banco Español de Crédito, SA	20	41	5	10	21	43	3	6	49
Bankinter, SA	5	22	4	17	12	52	2	9	23
Barclays Bank, SA	4	33	2	17	5	42	1	8	12
Citibank España, SA	4	33	1	8	4	33	3	25	12
Banco Popular Español, SA	-	0	1	9	9	82	1	9	11
Open Bank Santander Consumer, SA	6	55	3	27	2	18	-	0	11
Banco Sabadell, SA	1	10	2	20	5	50	2	20	10
Banco Cetelem, SA	2	29	1	14	2	29	2	29	7
Banco de Valencia, SA	-	0	-	0	4	67	2	33	6
Banco Pastor, SA	2	33	-	0	4	67	-	0	6
Deutsche Bank, SA Española	1	17	-	0	4	67	1	17	6
Banco Guipuzcoano, SA	1	25	1	25	2	50	-	0	4
Santander Consumer Finance, SA	2	50	1	25	1	25	-	0	4
Banca March, SA	1	33	2	67	-	0	-	0	3
Banco Popular-e, SA	2	67	-	0	1	33	-	0	3
Uno-e Bank, SA	-	0	1	33	2	67	-	0	3
Banco Caixa Geral, SA	1	50	1	50	-	0	-	0	2
Banco de Andalucía, SA	2	100	-	0	-	0	-	0	2
Banco de Galicia, SA	1	50	-	0	1	50	-	0	2
Banco Gallego, SA	-	0	1	50	1	50	-	0	2
Banco Halifax Hispania, SA	-	0	-	0	2	100	-	0	2
Banco de Castilla, SA	-	0	-	0	-	0	1	100	1
Banco de Crédito Balear, SA	-	0	-	0	1	100	-	0	1
Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA	-	0	-	0	1	100	-	0	1
Banco Espirito Santo, SA	-	0	-	0	1	100	-	0	1
Banco Inversis Net, SA	-	0	-	0	1	100	-	0	1
Banco Zaragozano, SA	-	0	-	0	1	100	-	0	1
Total	169		54		145		34		402

Cajas de ahorros

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	9	21	7	17	22	52	4	10	42
Caja de Ahorros y M P de Madrid	7	18	7	18	19	49	6	15	39
C A de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	8	40	3	15	6	30	3	15	20
M P y C A de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera, Unicaja	1	6	4	25	8	50	3	19	16
C A y M P de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	–	0	4	36	7	64	–	0	11
Caja España de Inversiones, C A y M P	1	9	1	9	8	73	1	9	11
M P y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	2	18	4	36	4	36	1	9	11
Bilbao Bizkaia Kutxa	3	30	1	10	6	60	–	0	10
Caja de Ahorros de Galicia	3	33	1	11	4	44	1	11	9
Caixa d'Estalvis de Catalunya	2	25	3	38	1	13	2	25	8
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	1	14	3	43	2	29	1	14	7
Caja de Ahorros de Santander y Cantabria	–	0	1	17	3	50	2	33	6
Caja Ahorros Pr. San Fernando de Sevilla y Jerez	–	0	2	40	3	60	–	0	5
Caja de Ahorros de Asturias	–	0	–	0	4	80	1	20	5
Caja de Ahorros del Mediterráneo	1	25	1	25	1	25	1	25	4
Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón	–	0	1	25	3	75	–	0	4
Caja de Ahorros y M P de Navarra	3	75	–	0	–	0	1	25	4
Caja de Ahorros y M P de Córdoba	–	0	3	75	1	25	–	0	4
Caixa d'Estalvis del Penedès	1	33	–	0	2	67	–	0	3
Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha	–	0	1	33	2	67	–	0	3
Caja de Ahorros y M P de Extremadura	1	33	1	33	1	33	–	0	3
Caja General de Ahorros de Granada	–	0	–	0	3	100	–	0	3
Caixa d'Estalvis de Manresa	1	50	1	50	–	0	–	0	2
Caixanova, C A de Vigo, Ourense e Pontevedra	–	0	1	50	1	50	–	0	2
Caja de Ahorros de La Rioja	–	0	1	50	–	0	1	50	2
Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila	–	0	–	0	2	100	–	0	2
Caja Provincial de Ahorros de Jaén	1	50	–	0	1	50	–	0	2
Caixa d'Estalvis Comarcal de Manlleu	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Caixa d'Estalvis de Girona	–	0	1	100	–	0	–	0	1
Caixa d'Estalvis Laietana	1	100	–	0	–	0	–	0	1
Caja Ahorros y M P de Gipuzkoa y San Sebastián	–	0	–	0	–	0	1	100	1
Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Caja de Ahorros de Murcia	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Caja de Ahorros Municipal de Burgos	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Caja de Ahorros y M P de Segovia	–	0	1	100	–	0	–	0	1
Caja General de Ahorros de Canarias	–	0	1	100	–	0	–	0	1
Caja Insular de Ahorros de Canarias	1	100	–	0	–	0	–	0	1
M P y Caja General de Ahorros de Badajoz	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Total	47		54		119		29		249

RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2006

CUADRO 2.10

Cooperativas de crédito

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Caja Rural Intermediterránea, SCC	–	0	–	0	5	83	1	17	6
Caja Rural de Toledo, SCC	–	0	1	25	2	50	1	25	4
Caja Laboral Popular, Coop. de Créd.	–	0	–	0	3	100	–	0	3
Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito	3	100	–	0	–	0	–	0	3
Caja Rural del Mediterráneo, Rural la Caja, SCC	–	0	1	50	1	50	–	0	2
Caja Campo, Caja Rural, SCC	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Caja de Arquitectos, SCC	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Caja Rural de Canarias, SCC	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Caja Rural de Navarra, SCC	–	0	1	100	–	0	–	0	1
Caja Rural de Zamora, SCC	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Caja Rural del Duero, SCCL	–	0	1	100	–	0	–	0	1
Total	3		4		15		2		24

RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2006

CUADRO 2.11

Establecimientos financieros de crédito

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA	1	17	–	0	5	83	–	0	6
Citifin, SA, EFC	1	14	4	57	2	29	–	0	7
Santander Consumer, EFC, SA	2	100	–	0	–	0	–	0	2
Cofidis Hispania, EFC, SA	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Credifimo, EFC, SA	1	100	–	0	–	0	–	0	1
Euro Crédito, EFC, SA	–	0	1	100	–	0	–	0	1
Financiera El Corte Inglés, EFC, SA	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Madrid Leasing Corporación, SA, EFC	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Pastor Servicios Financieros, EFC, SA	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Total	5		5		12		–		22

RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2006

CUADRO 2.12

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Barclays Bank Plc., Sucursal en España	5	45	4	36	2	18	–	0	11
MBNA Europe Bank Limited, SE	4	50	–	0	3	38	1	13	8
ING Direct NV, Sucursal en España	–	0	–	0	4	80	1	20	5
Banco Sygma Hispania, Sucursal en España	–	0	1	100	–	0	–	0	1
Total	9		5		9		2		25

RESOLUCIONES EMITIDAS POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2006

CUADRO 2.13

Establecimientos de cambio de moneda

ENTIDAD	ALLANAMIENTOS		INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES DESFAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES SIN PRONUNCIAMIENTO		TOTAL
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Changepoint, SA	–	0	–	0	2	100	–	0	2
Foreign Exchange Company de España, SA	–	0	–	0	1	100	–	0	1
Latinoenvíos, SA	–	0	1	100	–	0	–	0	1
Total	–		1		3		–		4

3 CONSULTAS

3 Consultas

Durante el tercer trimestre del año (gráfico 3.1) se han recibido 348 consultas por escrito, vía correo electrónico fundamentalmente (un 34% más que en el trimestre anterior), y 2.875 consultas telefónicas. Aunque la posibilidad de utilizar la vía telemática es de reciente creación, dada la creciente evolución que está experimentando, incluso durante los meses de julio y agosto, en los que el período vacacional se deja sentir tradicionalmente en un menor número de escritos presentados por los usuarios, se ha considerado ilustrativo presentar el siguiente gráfico evolutivo desde la instauración de este sistema de remisión de consultas al Servicio de Reclamaciones.

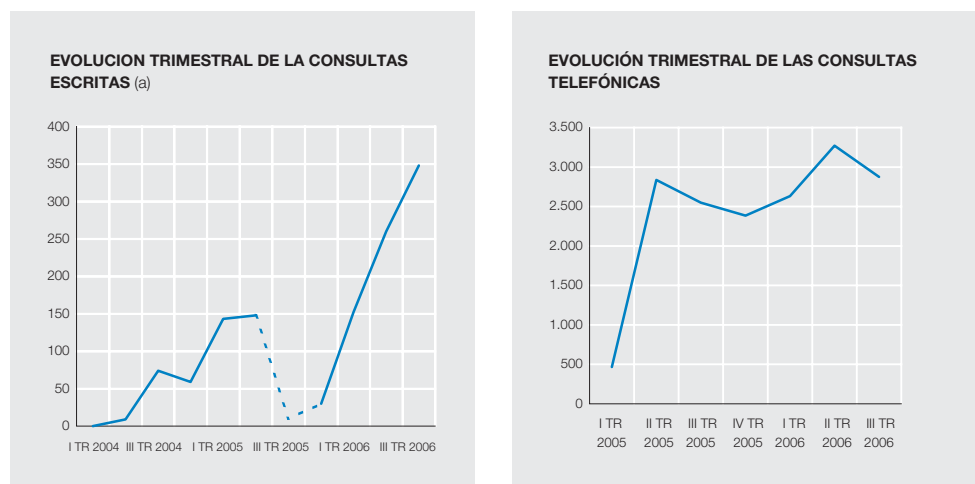
El número de consultas telefónicas recibidas durante el tercer trimestre ha sido de 2.875, un 12% menos que en el trimestre anterior, si bien este descenso es atribuible a los meses de período vacacional. El número total de consultas telefónicas recibidas entre el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2006 es de 8.778, destacando la tendencia ascendente que experimentan desde el primer trimestre del año 2005.

Respecto a consultas telefónicas (gráfico 3.2), 2.018 lo han sido sobre cuestiones de fondo, 373 sobre los requisitos necesarios para plantear una reclamación, 281 sobre el estado en que se encontraba una reclamación ya presentada y 203 sobre cuestiones competencia de la Dirección General de Seguros o la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Del total de consultas recibidas sobre cuestiones de fondo, el 39,2% corresponde a consultas sobre operaciones activas, el 30,3% a operaciones de pasivo, el 14,2% a cuestiones relativas a tarjetas de crédito/débito y el 8,5% a cheques, letras y recibos. En el apartado 4.6 de este informe (páginas 41 y siguientes) se efectúa una síntesis de las principales cuestiones sobre las que, en este trimestre, se ha consultado el criterio del Servicio de Reclamaciones.

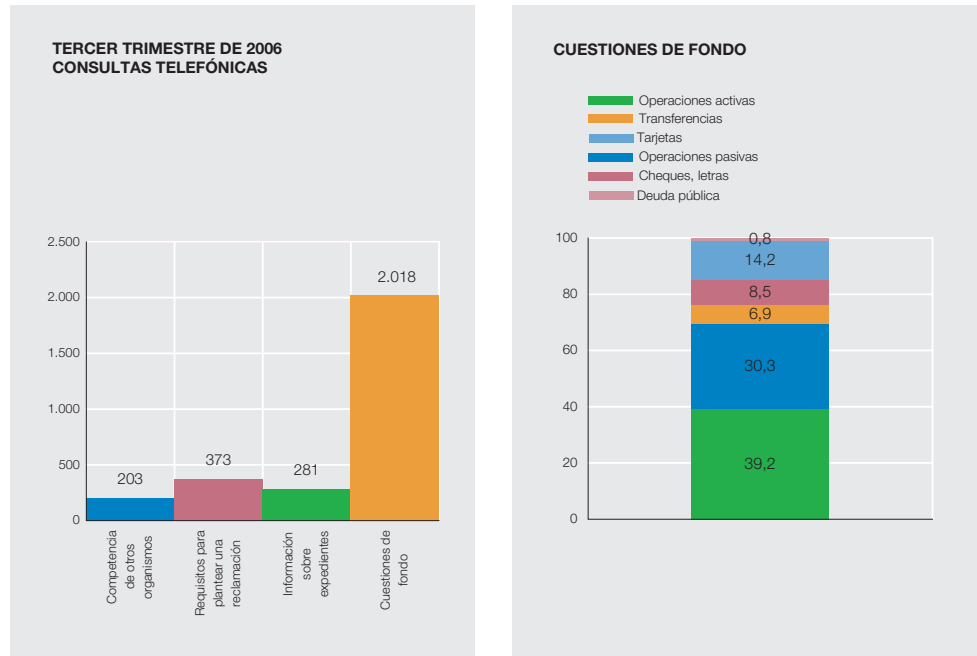
CONSULTAS POR ESCRITO Y TELEFÓNICAS

GRÁFICO 3.1



FUENTE: Banco de España.

a. Durante los dos últimos trimestres del año 2005, las consultas recibidas por vía telemática fueron resueltas por otros departamentos del Banco de España, por lo que el Servicio de Reclamaciones únicamente resolvió las consultas escritas recibidas en soporte papel.



FUENTE: Banco de España.

4 COMPENDIO DE CRITERIOS

4 Compendio de criterios

A continuación se presenta un compendio de los criterios aplicados en la resolución de aquellos casos que se consideran más significativos en el período analizado, bien por su recurrencia, bien por la novedad de su aparición.

4.1 Tarjetas de crédito

4.1.1 CLÁUSULA CONTRACTUAL DE LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Aunque este tema se ha planteado con anterioridad, se ha observado que hay entidades que siguen incluyendo en los contratos de tarjeta una limitación de responsabilidad por uso fraudulento restringida, al excluir de su aplicación aquellos supuestos en que la disposición se hubiera realizado mediante la *utilización del número secreto del titular*.

El Servicio de Reclamaciones viene considerando que esta excepción *limita injustificadamente la aplicación del Código de Buena Conducta a dicho tipo de transacciones*, ya que entendemos —y así hemos venido pronunciándonos reiteradamente— que no siempre cabe en estos casos apreciar la negligencia en la custodia del número secreto contemplada en el Código de Buena Conducta y que se cita como excepción a la aplicación del límite.

Se advierte a las entidades de que deben modificar el contenido de la citada cláusula contractual, ajustándolo a las especificaciones del Código y, en todo caso, aplicar directamente su contenido.

4.1.2 ANULACIÓN UNILATERAL DE TARJETA

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 estén exentas de cumplir con una serie de obligaciones específicas:

- Han de fundar su decisión en causas objetivas.
- 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.
- Parece razonable que deban restituir a los clientes la parte de la cuota periódica satisfecha, en proporción al tiempo que no van a disponer de las tarjetas.

Esta línea de argumentación, mantenida por el Servicio de Reclamaciones desde hace varios años, es acorde con la doctrina impartida por el Tribunal Supremo, en sentencia de fecha 15.11.1994, que viene a establecer que, para la adopción de cualquier medida de esta naturaleza que impida el uso de la tarjeta conforme a lo pactado, resultaría preceptiva la comunicación previa de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual.

4.2 Operaciones pasivas

4.2.1 INFORMACIÓN A HEREDEROS. CUENTAS DE TITULARIDAD PLURAL

Este Servicio de Reclamaciones ya se ha pronunciado acerca del derecho de los herederos a obtener información sobre movimientos anteriores al fallecimiento, si bien ha indicado que el reconocimiento de este derecho no puede dar lugar, en modo alguno, a admitir peticiones desproporcionadas en las que lo que pretendan los herederos sea efectuar una auditoría de la relación que existía entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un período amplio de tiempo, exigiendo a la entidad que vuelva a rendir cuentas de las operaciones efectuadas.

En estos casos, sí que se considera que la petición debería estar amparada por una resolución judicial.

En esta línea, el Servicio de Reclamaciones ha matizado recientemente que:

- *Las solicitudes de información han de concretarse*, sin que sea admisible, a nuestro juicio, que estas se refieran a períodos indeterminados («últimos años»).
- *Tratándose de cuentas de titularidad plural*, cuando existe *oposición expresa del/ de los cotitular/es supérstite/s* de la cuenta a que se facilite información sobre los movimientos anteriores al fallecimiento, debe conjugarse el derecho de información del heredero con el deber de secreto de la entidad y la protección de datos de carácter personal consagrada en nuestra legislación, por lo que la negativa de las entidades a facilitar dicha información a los herederos, sin que medie un pronunciamiento judicial, no puede considerarse arbitraria, sino que obedece a la prudencia y cautela con la que estas deben actuar en supuestos en los que, como aquí ocurre, pueden entrar en colisión los derechos de distintos sujetos —herederos, otros cotitulares y terceros—.

4.2.2 RÉGIMEN DE DISPONIBILIDAD DEL SEGUNDO TITULAR

Las entidades deben plasmar adecuadamente, en el momento de la contratación, las instrucciones de sus clientes al respecto. Si no constaran estas al abrirse una cuenta de titularidad plural, por aplicación de las normas civiles para las obligaciones plurales establecidas en el artículo 1137 del Código Civil, debería entenderse que el régimen de disponibilidad es el de una cuenta conjunta.

Igualmente, las entidades deben extremar su diligencia a la hora de cambiar, de acuerdo con las instrucciones de sus clientes, el régimen de disponibilidad de una cuenta.

4.3 Operaciones activas CLÁUSULAS OSCURAS

Este Servicio de Reclamaciones ha venido reiterando a las entidades que, cuando incluyan en sus contratos cláusulas que puedan dar lugar a interpretaciones contradictorias, las buenas prácticas bancarias exigen su modificación, de modo que su contenido y alcance no den lugar a dudas.

Hasta entonces, en los casos concretos en los que de estas cláusulas no se desprenda claramente la necesidad de que el cliente autorice expresamente a la entidad para que, en el ámbito de un contrato de préstamo, abra adicionalmente una línea de crédito con tarjeta, el Servicio de Reclamaciones considera que la entidad deberá comunicar previamente a sus clientes la emisión —y remisión— de la tarjeta.

4.4 Operaciones en divisas

COMISIONES POR CAMBIO DE MONEDA EN «ESTABLECIMIENTOS DE CAMBIO»

El Servicio de Reclamaciones considera, desde la perspectiva de las buenas prácticas y usos bancarios, que, dado que este tipo de comisiones —de conversión y canje— se fijan por decisión unilateral de las entidades, estas deberían poder acreditar que su cliente conoce los gastos derivados de cada operación en el momento de prestar su consentimiento a las mismas.

Si la entidad no hubiera habilitado los procedimientos adecuados que le permitieran acreditar este extremo, este Servicio de Reclamaciones entiende, igualmente desde la óptica de las buenas prácticas, que la entidad debería habilitar, y dar a conocer a su cliente, los mecanismos adecuados para posibilitar que este, en un período de tiempo prudencial, deshiciera la operación, sin costo adicional alguno.

4.5 Transferencias

4.5.1 CÓMPUTO DE DÍAS HÁBILES A EFECTOS DE VALORACIÓN

Se entiende por días hábiles, en términos generales, los designados por la normativa aplicable, en cada caso, como aptos para la realización de determinados actos o para el cómputo de plazos.

La CBE 8/1990 no define explícitamente los días hábiles a efectos de valoración de los cargos y abonos, aunque sí establece en la nota (b) de su anexo IV que los sábados inhábiles serán aquellos en los que se retrasa la formalización de las operaciones por «imperativos ajenos a la entidad». El Servicio de Reclamaciones opina que el fundamento de esta nota resulta también aplicable al resto de días de la semana.

En este sentido, los días inhábiles a efectos de transferencias realizadas a través del Sistema Nacional de Compensación Electrónica (SNCE) serán únicamente aquellos en los que no pueden celebrarse sesiones en el Sistema Nacional, ya que es el único «imperativo ajeno a la entidad» que impide que una operación pueda llevarse a cabo. Y teniendo en cuenta que estos días inhábiles, al objeto de unificar los criterios de liquidación entre entidades, se comunican a las mismas a través de las Instrucciones del SNCE, y que estas Instrucciones suponen la normativa aplicable que las entidades voluntariamente aceptan al participar en el Sistema Nacional, el Servicio de Reclamaciones considera que no pueden ser modificadas unilateralmente, salvo que sea para el establecimiento de disposiciones más favorables para el cliente bancario.

4.5.2 ANULACIÓN DE TRANSFERENCIAS ORDENADAS A TRAVÉS DE INTERNET

Se considera que, una vez asentada una transferencia en la cuenta destinataria, la entidad receptora no está facultada para retrocederla en virtud de simples instrucciones del ordenante, pudiendo únicamente ser retrocedida si media el oportuno consentimiento del beneficiario o la preceptiva orden judicial.

Debe tenerse en cuenta que el registro de los fondos en la cuenta del destinatario se produce con mayor rapidez en el caso de «traspasos», ya que la entidad receptora coincide con la emisora de la transferencia —al realizarse la transferencia entre dos cuentas de distintos titulares clientes de la misma entidad—.

Por tanto, y desde el punto de vista de la transparencia informativa, las buenas prácticas y usos bancarios, las entidades deben comunicar inmediatamente a los clientes que solicitan la anulación de una orden de transferencia dada, si es posible —o no— atender esta orden, dependiendo, respectivamente, de si los fondos no se hubieran abonado todavía —o lo hubieran hecho ya— en la cuenta del beneficiario.

4.6 Consultas

De acuerdo con lo establecido en artículo 16.4 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero (BOE del 3 marzo), por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, las consultas que se presenten ante el Servicio de Reclamaciones deberán consistir en dudas sobre hechos genéricos sobre productos o servicios bancarios.

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

4.6.1 SOLICITUD DE IDENTIFICACIÓN POR PARTE DE LAS ENTIDADES

Se han recibido varias consultas en las que los usuarios financieros solicitaban información sobre la legitimidad de las entidades para pedirles la presentación del DNI al realizar determinadas operaciones bancarias.

Al respecto hay que señalar que, conforme a lo establecido en la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales (en adelante, Ley 19/1993), modificada por la Ley 19/2003, de 4 de julio, de régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior y sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, las entidades de crédito quedan sometidas, entre otras, a la obligación de exigir, mediante la presentación de documento acreditativo, la identificación de sus clientes en el momento de entablar relaciones de negocio, así como de cuantas personas pretendan efectuar cualesquiera operaciones, salvo aquellas que queden exceptuadas reglamentariamente (artículo 3.1 de la Ley 19/1993).

En el apartado segundo del artículo 3 de la Ley 19/1993 se indica que *«cuando el cliente sea persona física, deberá presentar documento nacional de identidad, permiso de residencia expedido por el Ministerio de Justicia e Interior, pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular, todo ello sin perjuicio de la obligación que proceda de comunicar el número de identificación fiscal (NIF) o el número de identificación de extranjeros (NIE), según los casos, de acuerdo con las disposiciones vigentes. Asimismo se deberán acreditar los poderes de las personas que actúen en su nombre»*.

El Real Decreto 925/1995, de 9 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 19/1993, establece en su artículo 4, apartado segundo, las excepciones a la obligación de identificar, indicando, entre otros supuestos, que *«[...] la obligación de identificación de los clientes quedará exceptuada cuando se trate de operaciones con clientes no habituales cuyo importe no supere los 3.000 euros o su contravalor en divisas, salvo las transferencias, en las que la identificación del ordenante será en todo caso preceptiva [...]»*.

No obstante lo anterior, la normativa también especifica algunos supuestos concretos en los que se configura el deber de las entidades de crédito de identificación de sus clientes, incluso cuando su importe sea inferior al umbral antes mencionado¹.

En consecuencia, entendemos que la solicitud de identificación previa en determinados supuestos, como puede ser la realización de un ingreso o de un reintegro en efectivo (o al tenedor de un cheque), con independencia de cuál sea el importe (o de cómo se encuentre emitido, en el caso del cheque), es una medida que promueve la seguridad del tráfico mercantil (y, en su caso, cambiario) y que, por lo tanto, de emplearse, debe considerarse beneficiosa y acorde con las buenas prácticas y usos bancarios.

4.6.2 ENVÍO DE TARJETAS POR CORREO ORDINARIO

En nuestra opinión, el servicio de correos ordinario no garantiza ni la certeza de la recepción del documento por parte del destinatario, ni la constancia documental de que la propia entrega se ha efectuado. Como consecuencia, la entidad no puede acreditar su hipotética recepción por el cliente, momento a partir del cual el titular tiene a su cargo el deber de custodia de la tarjeta y el de denuncia, en caso de verse desposeído de la misma.

Por lo tanto, las entidades deben adoptar las medidas oportunas para, en definitiva, obtener certeza de que la tarjeta se entregó al titular o persona autorizada, mediante el correspondiente acuse de recibo o cualquier otra forma válida.

4.6.3 CUENTAS ABANDONADAS

En relación con el destino que las entidades dan a los saldos existentes en cuentas en las que no se ha realizado ninguna gestión durante un amplio período de tiempo, el Real Decreto Legislativo 1091/1988, de 23 de septiembre, en su artículo 29 (actualmente derogado por la

1. La normativa sobre esta materia puede consultarse en <http://www.sepblac.es/espanol/legislacion/norma-blanqueo.htm>.

Ley 47/2003, de 26 de noviembre, de administración y contabilidad del Estado), determinaba que se consideraran bienes abandonados por su titular y, como tales, pertenecientes al Estado, los depósitos de dinero existentes en entidades de crédito, respecto de los cuales y en el plazo de veinte años no se haya practicado gestión alguna por los interesados que implique el ejercicio de su derecho de propiedad.

En el mismo sentido, la más reciente Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de patrimonio de las Administraciones Públicas, en su artículo 18, establece que «*corresponden a la Administración General del Estado [...] los saldos de cuentas corrientes, libretas de ahorro u otros instrumentos similares abiertos en estos establecimientos, respecto de los cuales no se haya practicado gestión alguna por parte de los interesados que implique el ejercicio de su derecho de propiedad en el plazo de veinte años*».

El procedimiento que deben seguir las entidades, en relación con la comunicación al Ministerio de Economía y Hacienda de la existencia de depósitos abandonados, está regulado en la Orden Ministerial de 8 de junio de 1968 (BOE de 12 de junio, núm. 141, pág. 8590), «Abandono. De bienes y títulos: instrucción de expedientes», vigente en la actualidad.

4.6.4 BILLETES FALSOS

El artículo 72 de la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social, designa al Banco de España como autoridad nacional competente para el análisis de los billetes y monedas falsos denominados en euros.

En el mismo artículo se recoge textualmente que «*constituye infracción administrativa grave el incumplimiento por parte de las entidades de crédito, de los establecimientos de cambio de moneda y de las restantes entidades que participen en la manipulación y entrega al público de billetes y monedas a título profesional, de la obligación de retirar de la circulación todos los billetes y monedas que hayan recibido y cuya falsedad les conste o puedan suponer fundadamente. Asimismo, incurrirán en infracción administrativa grave aquellas entidades cuando incumplan la obligación de entregar sin demora al Banco de España los billetes y monedas citados [...]*».

Por lo tanto, en virtud de la normativa citada, la entidad de crédito que detecte un billete de cuya legitimidad dude, deberá remitir el mismo a este Banco de España, para el análisis y la comprobación, en su caso, de la falsedad. De no ser falso, el Departamento de Emisión y Caja de este Banco de España, encargado de la tramitación de este procedimiento, cursa la orden de abono correspondiente para que el particular al que le fue retenido el billete pueda retirar el importe del mismo en las ventanillas de pago de nuestra Entidad. De resultar falso, no procede devolución alguna.

4.6.5 CENTRAL DE INFORMACIÓN DE RIESGOS (CIRBE)

En este trimestre se ha incrementado el número de consultas, interesándose en conocer el procedimiento para solicitar información a la CIRBE.

El Banco de España gestiona desde 1962 la Central de Información de Riesgos, cuyo principal objetivo es facilitar a las entidades declarantes (entidades de crédito y otros) los datos necesarios para el mejor análisis de sus riesgos de crédito. Asimismo, la CIRBE permite al Banco de España obtener datos globales sobre los créditos concedidos por las entidades, con lo que facilita el adecuado ejercicio de sus competencias de supervisión bancaria.

Con carácter general, se consideran declarables los riesgos directos con titulares residentes cuyo importe sea igual o superior a los 6.000 euros en el conjunto de negocios en España o

a 60.000 euros en cualquier otro país. Respecto a no residentes, resulta obligatorio declarar a partir de 300.000 euros.

Cualquier titular —persona física o jurídica— podrá solicitar los datos declarados en la CIRBE a su nombre, para lo cual deberá identificarse fehacientemente, tanto si solicita la información en persona como si la solicitud se realiza por correo, cumpliendo, en cada uno de estos casos, los siguientes requisitos:

- *En persona*: Presentando el DNI, NIE, CIF, pasaporte u otro documento válido que identifique al titular. En el caso de personas jurídicas, el peticionario tendrá que presentar además algún documento válido que le identifique a él y el poder u otro documento público que acredite, a juicio de la CIRBE, su derecho a obtener la información. El Informe de Riesgos se puede solicitar en cualquier sucursal del Banco de España y será entregado en el momento, siempre que sea posible; si la entrega no puede ser inmediata, el informe se podrá remitir al interesado por correo certificado².
- *Por correo*: Enviando —por carta— una solicitud debidamente firmada, dirigida a la Central de Información de Riesgos del Banco de España, Alcalá, 48, 28014 Madrid, con la siguiente documentación:
 - Personas físicas: adjuntarán una fotocopia por ambas caras de su DNI, NIE, pasaporte u otro documento válido que les acredite suficientemente ante la CIR y comunicarán su domicilio particular completo, para el envío de la información por correo certificado.
 - Personas jurídicas: adjuntarán una copia por ambas caras del CIF u otro documento válido que identifique al titular; copia por ambas caras del DNI, NIE u otro documento válido que identifique al representante del titular. Asimismo, habrá de enviarse, por una sola vez mientras esté en vigor, una copia del poder o documento acreditativo de la representación, y comunicar, en sucesivas solicitudes, los siguientes datos del apoderamiento enviado: notaría, número de protocolo, localidad y fecha del mismo. Cuando los poderes sean mancomunados, las solicitudes deberán estar firmadas por todas las personas cuya firma conjunta sea exigible para poder obtener los datos.

Para mayor información, se puede consultar la página web de la CIRBE, <http://www.bde.es/servicio/cirbe/cirbe.htm>.

2. Las sucursales del Banco de España pueden consultarse en el siguiente enlace: <http://www.bde.es/infost/organiza/sucur.htm>.

5 RECLAMACIONES PRESENTADAS CONTRA ENTIDADES NO SOMETIDAS
A LA SUPERVISIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA

5 Reclamaciones presentadas contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España

Como en trimestres anteriores, el Servicio de Reclamaciones ha continuado recibiendo reclamaciones contra entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España, pero que realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, tales como las entidades dedicadas a la consolidación de deudas, las que actúan como intermediarias en la obtención de préstamos hipotecarios o personales concedidos por entidades financieras no operantes en España o las sociedades prestamistas que conceden créditos a un tipo de interés elevado, previa firma de un contrato civil. También se han recibido reclamaciones contra entidades mercantiles prestadoras de servicios, cuya actividad comercial es sensiblemente diferente a la de las entidades de crédito y que tampoco están sometidas a la supervisión del Banco de España.

Este tipo de entidades no se encuentra bajo la supervisión del Banco de España y, por tanto, los problemas derivados de las relaciones entre estas y sus clientes no pueden ser resueltos por este Servicio de Reclamaciones.

En concreto, las entidades contra las que se presentaron las reclamaciones fueron:

- Finalia Gestión Financiera, SL
- Arte y Naturaleza Gespart, SL
- Euromediterráneo de Divisas, SL
- Link Finanzas, SL
- EPSV Kutxa, Entidad de Previsión Social Voluntaria
- BMW España
- Caja Madrid Vida, SA de Seguros y Reaseguros
- Seguros RGA, SA
- Unión del Duero, SA, Compañía de Seguros y Reaseguros
- Fifty Years Right to Use, SL
- Grupo Catalana Occidente, SA, Seguros y Reaseguros
- Santander Central Hispano, Seguros y Reaseguros, SA
- Recoletos Servicios Asesoría, SL
- Morgan Stanley, SV, SA
- S. Órbita, Sociedad Agencia Seguros, SA

6 Apéndice

6.1 Servicio de Reclamaciones. Información general

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España es competente para conocer las quejas, reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de servicios financieros, en relación con la actividad de las entidades supervisadas por el Banco de España. En general, estas quejas, reclamaciones y consultas están relacionadas con incidencias referidas a productos y servicios bancarios, tales como depósitos, hipotecas, tarjetas, etc.

¿QUÉ ES UNA RECLAMACIÓN?

Es la que presentan los usuarios de servicios financieros al objeto de obtener la restitución de un interés o un derecho, en relación con acciones u omisiones que supongan un perjuicio para el reclamante, por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Es la referida al funcionamiento de los servicios financieros como consecuencia de la tardanza, desatención o cualquier otro tipo de actuación que se observe en su desarrollo.

¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

Es la petición de asesoramiento e información sobre cuestiones de interés general relativas a los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela.

También puede tratar sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos, así como sobre los requisitos que la normativa imponga a las actuaciones que el interesado pueda precisar, o sobre las características generales de los distintos tipos de procedimiento y órganos competentes para conocerlos.

¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN, UNA QUEJA O UNA CONSULTA?

Toda persona —física o jurídica— debidamente acreditada, de cualquier nacionalidad, con capacidad de obrar (mayor de edad o emancipado).

Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses colectivos de los usuarios de los servicios financieros, siempre que afecten a un determinado asociado y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y que las asociaciones u organizaciones estén habilitadas para su defensa y protección.

Las reclamaciones y quejas podrán presentarse en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos —siempre que se ajusten a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica—, debiendo constar:

- 1 La identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI o CIF y representación, en su caso).
- 2 La entidad o entidades contra las que se presenta y las oficinas o departamentos implicados.
- 3 El motivo concreto de la reclamación o queja, expresado de forma clara.
- 4 La acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.
- 5 El lugar, la fecha y la firma.

- 6 Las copias de los documentos que acrediten los hechos planteados.
- 7 La declaración expresa de que la cuestión no está siendo tratada en ninguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial.

¿POR QUÉ CAUSAS NO SE ADMITE UNA RECLAMACIÓN O QUEJA?

Por omitir datos esenciales necesarios para su tramitación y no subsanables.

Por no concretar los motivos, hechos u operaciones que la originan.

Por haber transcurrido el plazo de extinción de las acciones o de los derechos.

Por no reclamar previamente ante la entidad de que se trate.

Cuando el contenido de la reclamación o queja sea distinto al esgrimido ante el Servicio de Atención o Defensor del Cliente de la entidad.

Cuando la cuestión ya esté siendo tratada en algún otro órgano administrativo, arbitral o judicial, o haya sido resuelta previamente por el Servicio de Reclamaciones.

Cuando se trate de asuntos cuya competencia corresponda a otros organismos:

- Relativos a la inclusión del reclamante en un registro de morosos. En este caso, el órgano competente para su resolución es la Agencia Española de Protección de Datos.
- Relacionados con los mercados de valores (compraventa de acciones, suscripción o reembolso de fondos de inversión...), cuya competencia corresponde a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- Comercialización de seguros o planes y fondos de pensiones, siendo el organismo competente la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

¿QUÉ FASES TIENE EL PROCEDIMIENTO?

La apertura del expediente se comunica al reclamante en el plazo máximo de 10 días hábiles.

A continuación, el expediente se traslada a la entidad reclamada para que presente las alegaciones y la documentación que estime oportuna en un plazo de 15 días hábiles.

Durante la tramitación del expediente, el reclamante puede desistir y/o la entidad puede aceptar las pretensiones del reclamante.

El plazo establecido, con carácter general, para la resolución del expediente es de cuatro meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación o queja.

¿QUÉ EFECTOS TIENE EL INFORME CON EL QUE FINALIZA EL PROCEDIMIENTO?

El expediente concluirá con un informe, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras, en las que se haga constar si la actuación de la entidad ha sido conforme con las normas de transparencia y protección de la clientela y si se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.

La entidad reclamada debe manifestar, en el plazo de un mes desde su notificación, la aceptación o no de sus conclusiones y criterios, y justificar, en su caso, haber rectificado la situación del reclamante.

Aunque las entidades no están obligadas a aceptar las conclusiones del informe, en la mayoría de las ocasiones suelen acatarlas.

El informe del Servicio de Reclamaciones no puede entrar a valorar los perjuicios de indemnizaciones por daños y perjuicios. Los tribunales de justicia son los únicos órganos competentes para atender este tipo de peticiones.

CONSULTAS

Las consultas se contestan en el plazo de un mes desde su presentación y pueden plantearse por correo físico, electrónico o por teléfono, en las siguientes direcciones:

Servicio de Reclamaciones
C/ Alcalá, 48
28014 Madrid (España)
e-mail: ConsultasdeReclamaciones@bde.es
Teléfono: 913 386 530

RECLAMACIONES CONTRA UNA ENTIDAD FINANCIERA DE OTRO ESTADO DE LA UNIÓN EUROPEA Y DEL ESPACIO ECONÓMICO EUROPEO

El Servicio de Reclamaciones es miembro de FIN-NET, red que canaliza y tramita las reclamaciones y quejas que se presentan contra las entidades financieras de la Unión Europea y del Espacio Económico Europeo, pertenecientes a organismos de resolución adheridos a la citada red, facilitando, por tanto, la tramitación de la reclamación, de manera eficaz.

El mecanismo que preside el funcionamiento, «sistema más cercano», permite averiguar cuál es el procedimiento de denuncia que interesa e informar sobre el modo de actuación que aplican.

<http://finnet.jrc.it/doc/es-FINNET-GUIDE.pdf>

6.2 Web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones

En el sitio web del Banco de España (www.bde.es) se ofrece información detallada sobre los requisitos y trámites necesarios para efectuar reclamaciones, quejas o consultas, así como sobre las preguntas más frecuentes y los casos más habituales, junto con los criterios utilizados en su resolución.

En primer lugar, se ofrece una *información general* sobre el Servicio de Reclamaciones, sobre sus funciones y su funcionamiento. Se hace referencia a quiénes pueden reclamar, a quiénes pueden ser objeto de reclamación y los motivos que pueden dar lugar a la presentación de una reclamación. Se definen las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y las buenas prácticas y usos bancarios, y los supuestos en los que la competencia corresponde a otras instancias.

También se hace referencia a los requisitos necesarios para poder *presentar una reclamación*, las distintas fases del procedimiento y la conclusión y efectos de los informes emitidos. Se indica el trámite previo necesario, la forma y el lugar de presentación, la documentación exigida y un acceso al formulario para plantear la reclamación, queja o consulta.

En las *reclamaciones más habituales* se desglosan los casos que se han presentado con mayor frecuencia y el criterio que el Servicio mantiene al respecto.

En otro de los epígrafes se trata de resolver, de forma clara y concisa, las *preguntas más frecuentes* que a través principalmente del *call center* plantean los particulares, con el objetivo de formarles en la práctica bancaria y darles a conocer sus derechos y obligaciones.

Se incluye un acceso a las *publicaciones* realizadas por el Servicio de Reclamaciones; en concreto, a todas las memorias publicadas desde el año 1999, a la normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela, y a los informes trimestrales.

Mediante las *calculadoras* —crédito para consumo y rentabilidad de las imposiciones a plazo fijo—, los interesados pueden obtener de forma sencilla la TAE y los intereses de las operaciones citadas, introduciendo una serie de datos básicos.

El epígrafe correspondiente a los *criterios* del Servicio de Reclamaciones consiste en una casuística detallada de las resoluciones adoptadas en los informes del Servicio. El objetivo es divulgar entre las partes que intervienen en los mercados financieros —clientes y entidades de crédito— las actuaciones que el Servicio de Reclamaciones considera como buenas prácticas y usos financieros.

Las *alertas* intentan trasladar situaciones puntuales que ocasionan alarma social, con el fin de evitar consecuencias económicas que puedan perjudicar los intereses de los consumidores, incitándoles a adoptar las medidas cautelares necesarias al efecto.

Existe un *buzón de sugerencias*, para conocer la opinión de los consumidores e intentar mejorar y ampliar el servicio que se presta, de acuerdo con sus manifestaciones, y otro de *consultas*, para resolver por vía telemática, en breve plazo de tiempo, las dudas que surjan en las relaciones entre los usuarios de los servicios financieros y las distintas entidades sometidas a supervisión del Banco de España.

6.3 Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela

DISPOSICIONES POR ORDEN
CRONOLÓGICO

El texto íntegro de las disposiciones que se relacionan a continuación puede ser consultado en la web del Banco de España —Servicio de Reclamaciones, Publicaciones—, a través la recopilación titulada «Normativa sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela», publicada por el Servicio.

Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

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

Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito para consumo.

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.

Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.

Circular del Banco de España n.º 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda.

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.

Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Orden de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

OTRAS DISPOSICIONES Y
DOCUMENTOS DE INTERÉS
RELATIVOS A TRANSPARENCIA DE
OPERACIONES Y PROTECCIÓN
DE LA CLIENTELA

Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pago, y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas.

Recomendación 97/489/CE, de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos.

Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta.

Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros.

DISPOSICIONES ORDENADAS
POR MATERIAS

Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

Comisionados para la defensa del
cliente de servicios financieros

Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.

Orden de 11 de marzo de 2004, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

Transparencia de las operaciones
y protección de la clientela

Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

Circular del Banco de España n.º 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Préstamos hipotecarios

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

Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.

Crédito para consumo

Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito para consumo.

Condiciones generales de la contratación

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

Cajeros automáticos

Orden de 24 de abril de 2003, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

Tarjetas y sistemas de pago

Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pago, y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas.

Recomendación 97/489/CE, de la Comisión, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos.

Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta.

Transferencias

Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.

Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea, así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general.

Pagos transfronterizos

Reglamento n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros.

Titulares de establecimientos de cambio de moneda

Circular del Banco de España n.º 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda.

PUBLICACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

Estudios e informes

PERIÓDICOS

Balanza de Pagos y Posición de Inversión Internacional de España (ediciones en español e inglés) (anual)
Boletín Económico (mensual) (hay una versión en inglés de periodicidad trimestral)
Estabilidad Financiera (ediciones en español e inglés) (semestral)
Informe Anual (ediciones en español e inglés)
Memoria de Actividades de Investigación (ediciones en español e inglés) (anual)
Memoria de la Supervisión Bancaria en España (ediciones en español e inglés) (anual)
Memoria del Servicio de Reclamaciones (anual)
Mercado de Deuda Pública (anual)

NO PERIÓDICOS

Central de Balances: estudios de encargo
Notas de Estabilidad Financiera

ESTUDIOS ECONÓMICOS

- 55 ISABEL ARGIMÓN MAZA: El comportamiento del ahorro y su composición: evidencia empírica para algunos países de la Unión Europea (1996).
- 56 JUAN AYUSO HUERTAS: Riesgo cambiario y riesgo de tipo de interés bajo regímenes alternativos de tipo de cambio (1996).
- 57 OLYMPIA BOVER, MANUEL ARELLANO Y SAMUEL BENTOLILA: Duración del desempleo, duración de las prestaciones y ciclo económico (1996). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 58 JOSÉ MARÍN ARCAS: Efectos estabilizadores de la política fiscal. Tomos I y II (1997). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 59 JOSÉ LUIS ESCRIVÁ, IGNACIO FUENTES, FERNANDO GUTIÉRREZ Y M.ª TERESA SASTRE: El sistema bancario español ante la Unión Monetaria Europea (1997).
- 60 ANA BUISÁN Y ESTHER GORDO: El sector exterior en España (1997).
- 61 ÁNGEL ESTRADA, FRANCISCO DE CASTRO, IGNACIO HERNANDO Y JAVIER VALLÉS: La inversión en España (1997).
- 62 ENRIQUE ALBEROLA ILA: España en la Unión Monetaria. Una aproximación a sus costes y beneficios (1998).
- 63 GABRIEL QUIRÓS (coordinador): Mercado español de deuda pública. Tomos I y II (1998).
- 64 FERNANDO C. BALLABRIGA, LUIS JULIÁN ÁLVAREZ GONZÁLEZ Y JAVIER JAREÑO MORAGO: Un modelo macroeconómico BVAR para la economía española: metodología y resultados (1998). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 65 ÁNGEL ESTRADA Y ANA BUISÁN: El gasto de las familias en España (1999).
- 66 ROBERTO BLANCO ESCOLAR: El mercado español de renta variable. Análisis de la liquidez e influencia del mercado de derivados (1999).
- 67 JUAN AYUSO, IGNACIO FUENTES, JUAN PEÑALOSA Y FERNANDO RESTOY: El mercado monetario español en la Unión Monetaria (1999).
- 68 ISABEL ARGIMÓN, ÁNGEL LUIS GÓMEZ, PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y FRANCISCO MARTÍ: El sector de las Administraciones Públicas en España (1999).
- 69 JAVIER ANDRÉS, IGNACIO HERNANDO Y J. DAVID LÓPEZ-SALIDO: Assessing the benefits of price stability: The international experience (2000).
- 70 OLYMPIA BOVER Y MARIO IZQUIERDO: Ajustes de calidad en los precios: métodos hedónicos y consecuencias para la Contabilidad Nacional (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 71 MARIO IZQUIERDO Y M.ª DE LOS LLANOS MATEA: Una aproximación a los sesgos de medición de las variables macroeconómicas españolas derivados de los cambios en la calidad de los productos (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 72 MARIO IZQUIERDO, OMAR LICANDRO Y ALBERTO MAYDEU: Mejoras de calidad e índices de precios del automóvil en España (2001). (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 73 OLYMPIA BOVER Y PILAR VELILLA: Precios hedónicos de la vivienda sin características: el caso de las promociones de viviendas nuevas. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 74 MARIO IZQUIERDO Y M.ª DE LOS LLANOS MATEA: Precios hedónicos para ordenadores personales en España durante la década de los años noventa (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 75 PABLO HERNÁNDEZ DE COS: Empresa pública, privatización y eficiencia (2004).

Nota: La relación completa de cada serie figura en el Catálogo de Publicaciones.

Todas las publicaciones están disponibles en formato electrónico, con excepción de las publicaciones estadísticas, Ediciones varias y Textos de la División de Desarrollo de Recursos Humanos.

- 76 FRANCISCO DE CASTRO FERNÁNDEZ: Una evaluación macroeconómica de la política fiscal en España (2005).

ESTUDIOS DE HISTORIA ECONÓMICA

- 28 BEATRIZ CÁRCELES DE GEA: Fraude y administración fiscal en Castilla. La Comisión de Millones (1632-1658): Poder fiscal y privilegio jurídico-político (1994).
- 29 PEDRO TEDDE Y CARLOS MARICHAL (coords.): La formación de los bancos centrales en España y América Latina (siglos XIX y XX). Vol. I: España y México (1994).
- 30 PEDRO TEDDE Y CARLOS MARICHAL (coords.): La formación de los bancos centrales en España y América Latina (siglos XIX y XX). Vol. II: Suramérica y el Caribe (1994).
- 31 BEATRIZ CÁRCELES DE GEA: Reforma y fraude fiscal en el reinado de Carlos II. La Sala de Millones (1658-1700) (1995).
- 32 SEBASTIÁN COLL Y JOSÉ IGNACIO FORTEA: Guía de fuentes cuantitativas para la historia económica de España. Vol. I: Recursos y sectores productivos (1995).
- 33 FERNANDO SERRANO MANGAS: Vellón y metales preciosos en la Corte del Rey de España (1618-1668) (1996).
- 34 ALBERTO SABIO ALCUTÉN: Los mercados informales de crédito y tierra en una comunidad rural aragonesa (1850-1930) (1996).
- 35 M.^a GUADALUPE CARRASCO GONZÁLEZ: Los instrumentos del comercio colonial en el Cádiz del siglo XVII (1650-1700) (1996).
- 36 CARLOS ÁLVAREZ NOGAL: Los banqueros de Felipe IV y los metales preciosos americanos (1621-1665) (1997).
- 37 EVA PARDOS MARTÍNEZ: La incidencia de la protección arancelaria en los mercados españoles (1870-1913) (1998).
- 38 ELENA MARÍA GARCÍA GUERRA: Las acuñaciones de moneda de vellón durante el reinado de Felipe III (1999).
- 39 MIGUEL ÁNGEL BRINGAS GUTIÉRREZ: La productividad de los factores en la agricultura española (1752-1935) (2000).
- 40 ANA CRESPO SOLANA: El comercio marítimo entre Ámsterdam y Cádiz (1713-1778) (2000).
- 41 LLUIS CASTAÑEDA: El Banco de España (1874-1900). La red de sucursales y los nuevos servicios financieros (2001).
- 42 SEBASTIÁN COLL Y JOSÉ IGNACIO FORTEA: Guía de fuentes cuantitativas para la historia económica de España. Vol. II: Finanzas y renta nacional (2002).
- 43 ELENA MARTÍNEZ RUIZ: El sector exterior durante la autarquía. Una reconstrucción de las balanzas de pagos de España, 1940-1958. Edición revisada (2003).
- 44 INÉS ROLDÁN DE MONTAUD: La banca de emisión en Cuba (1856-1898) (2004).
- 45 ALFONSO HERRANZ LONCÁN: La dotación de infraestructuras en España, 1844-1935 (2004).
- 46 MARGARITA EVA RODRÍGUEZ GARCÍA: Compañías privilegiadas de comercio con América y cambio político (1706-1765) (2005).
- 47 MARÍA CONCEPCIÓN GARCÍA-IGLESIAS SOTO: Ventajas y riesgos del patrón oro para la economía española (1850-1913) (2005).
- 48 JAVIER PUEYO SÁNCHEZ: El comportamiento de la gran banca en España, 1921-1974 (2006).

DOCUMENTOS DE TRABAJO

- 0536 S. FABIANI, M. DRUANT, I. HERNANDO, C. KWAPIL, B. LANDAU, C. LOUPIAS, F. MARTINS, T. MATHÄ, R. SABBATINI, H. STAHL Y A. STOKMAN: The pricing behaviour of firms in the euro area: new survey evidence.
- 0537 LUIS J. ÁLVAREZ E I. HERNANDO: The price setting behaviour of Spanish firms: evidence from survey data.
- 0538 JOSÉ MANUEL CAMPA, LINDA S. GOLDBERG Y JOSÉ M. GONZÁLEZ MÍNGUEZ: Exchange-rate pass-through to import prices in the euro area.
- 0539 RAQUEL LAGO-GONZÁLEZ Y VICENTE SALAS-FUMÁS: Market power and bank interest rate adjustments.
- 0540 FERNANDO RESTOY Y ROSA RODRÍGUEZ: Can fundamentals explain cross-country correlations of asset returns?
- 0541 FRANCISCO ALONSO Y ROBERTO BLANCO: Is the volatility of the EONIA transmitted to longer-term euro money market interest rates?
- 0542 LUIS J. ÁLVAREZ, EMMANUEL DHYNE, MARCO M. HOEBERICHTS, CLAUDIA KWAPIL, HERVÉ LE BIHAN, PATRICK LÜNNEMANN, FERNANDO MARTINS, ROBERTO SABBATINI, HARALD STAHL, PHILIP VERMEULEN Y JOUKO VILMUNEN: Sticky prices in the euro area: a summary of new micro evidence.
- 0601 ARTURO GALINDO, ALEJANDRO IZQUIERDO Y JOSÉ MANUEL MONTERO: Real exchange rates, dollarization and industrial employment in Latin America.
- 0602 JUAN A. ROJAS Y CARLOS URRUTIA: Social security reform with uninsurable income risk and endogenous borrowing constraints.
- 0603 CRISTINA BARCELÓ: Housing tenure and labour mobility: a comparison across European countries.
- 0604 FRANCISCO DE CASTRO Y PABLO HERNÁNDEZ DE COS: The economic effects of exogenous fiscal shocks in Spain: a SVAR approach.
- 0605 RICARDO GIMENO Y CARMEN MARTÍNEZ-CARRASCAL: The interaction between house prices and loans for house purchase. The Spanish case.
- 0606 JAVIER DELGADO, VICENTE SALAS Y JESÚS SAURINA: The joint size and ownership specialization in banks' lending.

- 0607 ÓSCAR J. ARCE: Speculative hyperinflations: when can we rule them out?
- 0608 PALOMA LÓPEZ-GARCÍA Y SERGIO PUENTE: Business demography in Spain: determinants of firm survival.
- 0609 JUAN AYUSO Y FERNANDO RESTOY: House prices and rents in Spain: Does the discount factor matter?
- 0610 ÓSCAR J. ARCE Y J. DAVID LÓPEZ-SALIDO: House prices, rents, and interest rates under collateral constraints.
- 0611 ENRIQUE ALBEROLA Y JOSÉ MANUEL MONTERO: Debt sustainability and procyclical fiscal policies in Latin America.
- 0612 GABRIEL JIMÉNEZ, VICENTE SALAS Y JESÚS SAURINA: Credit market competition, collateral and firms' finance.
- 0613 ÁNGEL GAVILÁN: Wage inequality, segregation by skill and the price of capital in an assignment model.
- 0614 DANIEL PÉREZ, VICENTE SALAS Y JESÚS SAURINA: Earnings and capital management in alternative loan loss provision regulatory regimes.
- 0615 MARIO IZQUIERDO Y AITOR LACUESTA: Wage inequality in Spain: recent developments.
- 0616 K. C. FUNG, ALICIA GARCÍA-HERRERO, HITOMI LIZAKA Y ALAN SIU: Hard or soft? Institutional reforms and infrastructure spending as determinants of foreign direct investment in China.
- 0617 JAVIER DÍAZ-CASSOU, ALICIA GARCÍA-HERRERO Y LUIS MOLINA: What kind of capital flows does the IMF catalyze and when?
- 0618 SERGIO PUENTE: Dynamic stability in repeated games.
- 0619 FEDERICO RAVENNA: Vector autoregressions and reduced form representations of DSGE models.
- 0620 AITOR LACUESTA: Emigration and human capital: who leaves, who comes back and what difference does it make?
- 0621 ENRIQUE ALBEROLA Y RODRIGO CÉSAR SALVADO: Banks, remittances and financial deepening in receiving countries. A model.
- 0622 SONIA RUANO Y VICENTE SALAS: Morosidad de la deuda empresarial bancaria en España, 1992-2003.
- 0623 JUAN AYUSO Y JORGE MARTÍNEZ: Assessing banking competition: an application to the Spanish market for (quality-changing) deposits.
- 0624 IGNACIO HERNANDO Y MARÍA J. NIETO: Is the Internet delivery channel changing banks' performance? The case of Spanish banks.
- 0625 JUAN F. JIMENO, ESTHER MORAL Y LORENA SAIZ: Structural breaks in labor productivity growth: the United States vs. the European Union.
- 0626 CRISTINA BARCELÓ: A Q-model of labour demand.
- 0627 JOSEP M. VILARRUBIA: Neighborhood effects in economic growth.
- 0628 NUNO MARTINS Y ERNESTO VILLANUEVA: Does limited access to mortgage debt explain why young adults live with their parents?
- 0629 LUIS J. ÁLVAREZ E IGNACIO HERNANDO: Competition and price adjustment in the euro area.
- 0630 FRANCISCO ALONSO, ROBERTO BLANCO Y GONZALO RUBIO: Option-implied preferences adjustments, density forecasts, and the equity risk premium.
- 0631 JAVIER ANDRÉS, PABLO BURRIEL Y ÁNGEL ESTRADA: Bemod: A DSGE model for the Spanish economy and the rest of the euro area.
- 0632 JAMES COSTAIN Y MARCEL JANSEN: Employment fluctuations with downward wage rigidity: The role of moral hazard.
- 0633 RUBÉN SEGURA-CAYUELA: Inefficient policies, inefficient institutions and trade.
- 0634 RICARDO GIMENO Y JUAN M. NAVE: Genetic algorithm estimation of interest rate term structure.

DOCUMENTOS OCASIONALES

- 0409 OLYMPIA BOVER: Encuesta financiera de las familias españolas (EFF): descripción y métodos de la encuesta de 2002. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 0410 MANUEL ARELLANO, SAMUEL BENTOLILA Y OLYMPIA BOVER: Paro y prestaciones: nuevos resultados para España.
- 0501 JOSÉ RAMÓN MARTÍNEZ-RESANO: Size and heterogeneity matter. A microstructure-based analysis of regulation of secondary markets for government bonds.
- 0502 ALICIA GARCÍA HERRERO, SERGIO GAVILÁ Y DANIEL SANTABÁRBARA: China's banking reform: an assessment of its evolution and possible impact.
- 0503 ANA BUISÁN, DAVID LEARMONTH Y MARÍA SEBASTIÁ-BARRIEL: An industry approach to understanding export performance: stylised facts and empirical estimation.
- 0504 ANA BUISÁN Y FERNANDO RESTOY: Cross-country macroeconomic heterogeneity in EMU.
- 0505 JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA: Una larga fase de expansión de la economía española.
- 0506 VÍCTOR GARCÍA-VAQUERO Y JORGE MARTÍNEZ: Fiscalidad de la vivienda en España.
- 0507 JAIME CARUANA: Monetary policy, financial stability and asset prices.
- 0601 JUAN F. JIMENO, JUAN A. ROJAS AND SERGIO PUENTE: Modelling the impact of aging on Social Security expenditures.
- 0602 PABLO MARTÍN-ACEÑA: La Banque de France, la BRI et la création du Service des Études de la Banque d'Espagne au début des années 1930.
- 0603 CRISTINA BARCELÓ: Imputation of the 2002 wave of the Spanish Survey of Household Finances (EFF).
- 0604 RAFAEL GÓMEZ Y PABLO HERNÁNDEZ DE COS: The importance of being mature: The effect of demographic maturation on global per-capita income.
- 0605 JUAN RUIZ Y JOSEP VILARRUBIA: Canales de reciclaje internacional de los petrodólares.
- 0606 ALICIA GARCÍA-HERRERO Y SERGIO GAVILÁ: Posible impacto de Basilea II en los países emergentes.
- 0607 ESTHER GORDO, JAVIER JAREÑO Y ALBERTO URTASUN: Radiografía del sector de servicios en España.

EDICIONES VARIAS¹

RAMÓN SANTILLÁN: Memorias (1808-1856) (1996) (**).

BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE ESTUDIOS (Ed.): La política monetaria y la inflación en España (1997) (*).

BANCO DE ESPAÑA: La Unión Monetaria Europea: cuestiones fundamentales (1997). 3,01 €.

TERESA TORTELLA: Los primeros billetes españoles: las «Cédulas» del Banco de San Carlos (1782-1829) (1997). 28,13 €.

JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA, JOSÉ VIÑALS Y FERNANDO GUTIÉRREZ (Ed.): Monetary policy and inflation in Spain (1998) (**).

VICTORIA PATXOT: Medio siglo del Registro de Bancos y Banqueros (1947-1997) (1999). Libro y disquete: 5,31 €.

PEDRO TEDDE DE LORCA: El Banco de San Fernando (1829-1856) (1999) (*).

BANCO DE ESPAÑA (Ed.): Arquitectura y pintura del Consejo de la Reserva Federal (2000). 12,02 €.

PABLO MARTÍN ACEÑA: El Servicio de Estudios del Banco de España (1930-2000) (2000). 9,02 €.

TERESA TORTELLA: Una guía de fuentes sobre inversiones extranjeras en España (1780-1914) (2000). 9,38 €.

VICTORIA PATXOT Y ENRIQUE GIMÉNEZ-ARNAU: Banqueros y bancos durante la vigencia de la Ley Cambó (1922-1946) (2001). 5,31 €.

BANCO DE ESPAÑA: El camino hacia el euro. El real, el escudo y la peseta (2001). 45 €.

BANCO DE ESPAÑA: El Banco de España y la introducción del euro (2002). Ejemplar gratuito.

BANCO DE ESPAÑA: Billetes españoles 1940-2001 (2004). 30 €. (Ediciones en español e inglés.)

NIGEL GLENDINNING Y JOSÉ MIGUEL MEDRANO: Goya y el Banco Nacional de San Carlos (2005). Edición en cartón: 30 €; edición en rústica: 22 €.

BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE ESTUDIOS (Ed.): El análisis de la economía española (2005) (*). (Ediciones en español e inglés.)

BANCO DE ESPAÑA: Billetes españoles 1874-1939 (2005). 30 €.

JOSÉ MARÍA VIÑUELA, PEDRO NAVASCUÉS Y RAFAEL MONEO: El Edificio del Banco de España (2006). 25 €.

BANCO DE ESPAÑA: 150 años de historia del Banco de España, 1856-2006 (2006). 30 €. (Ediciones en español e inglés.)

BANCO DE ESPAÑA: Secretaría General. Legislación de Entidades de Crédito. 5.ª ed. (2006) (****).

Difusión estadística

Boletín de Operaciones (diario) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)

Boletín del Mercado de Deuda Pública (diario) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)

Boletín Estadístico (mensual)

Central de Balances. Resultados anuales de las empresas no financieras (monografía anual)

Cuentas Financieras de la Economía Española (edición bilingüe: español e inglés) (anual)

Legislación financiera y registros oficiales

Circulares a entidades de crédito²

Circulares del Banco de España. Recopilación (cuatrimestral)

Registros de Entidades (anual) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)

Formación

BANCO DE ESPAÑA: Cálculo mercantil (con ejercicios resueltos).

PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo I) (1999).

PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo II) (1998).

JESÚS MARÍA RUIZ AMESTOY: Matemática financiera (2001).

JESÚS MARÍA RUIZ AMESTOY: Matemática financiera (ejercicios resueltos) (1994).

UBALDO NIETO DE ALBA: Matemática financiera y cálculo bancario.

LUIS A. HERNANDO ARENAS: Tesorería en moneda extranjera.

PUBLICACIONES DEL BANCO CENTRAL EUROPEO

Informe Anual

Boletín Mensual

Otras publicaciones

¹. Todas las publicaciones las distribuye el Banco de España, excepto las señaladas con (*), (**), (***) o (****), que las distribuyen, respectivamente, Alianza Editorial, Editorial Tecnos, Macmillan (Londres) y Thomson-Aranzadi. Los precios indicados incluyen el 4% de IVA. ². Solo disponible en el sitio web del Banco de España hasta su incorporación a la publicación *Circulares del Banco de España. Recopilación*.

BANCO DE ESPAÑA Eurosistema	Unidad de Publicaciones Alcalá, 522; 28027 Madrid Teléfono +34 91 338 6363. Fax +34 91 338 6488 correo electrónico: publicaciones@bde.es www.bde.es
---------------------------------------	---