

### 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 SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1434/01 y n.º 432/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2674/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 13/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 197/02.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 1913/02.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las comisiones por «demora», «inamortización» o «reclamación de posiciones deudoras vencidas», que las entidades cobraron a sus clientes con motivo del impago de algún vencimiento de sus préstamos, no respondieron 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 estas comisiones tan pronto como se produce una situación de demora no constituye una buena práctica bancaria, debiendo tenerse en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente; analizar 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 puede calificarse como una gestión necesaria e individualizada, que ampare la repercusión de la comisión.

##### **Cobro de comisiones por cuantía superior a la fijada legalmente**

Entidad: CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 1607/01.

La disposición adicional primera de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, establece que «en los préstamos hipotecarios, a

interés variable, a que se refiere el artículo 1 de esta Ley, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de amortización anticipada no subrogatoria más del 1 por 100 del capital que se amortiza aunque estuviese pactada una comisión mayor».

En este expediente, la entidad adeudó una comisión del 2% por la amortización anticipada de un préstamo a tipo de interés variable, por lo que superó la cuantía máxima fijada en la Ley. En la misma operación de cancelación del préstamo se produjeron otras actuaciones contrarias a las buenas prácticas bancarias, ya que, cuando el cliente ingresó el importe necesario para cancelar la operación, este fue abonado previamente en su libreta de ahorros, afirmando la entidad que su sistema operativo impedía ingresar los fondos directamente en la cuenta del préstamo, produciéndose como consecuencia de lo anterior un descubierto de un día al que el reclamante era totalmente ajeno. Por último, liquidó una comisión de gestión notarial —firma de la escritura de cancelación— expresamente prohibida por sus tarifas.

##### **Cobro de comisiones no previstas contractualmente**

Entidades: IBERCAJA.— Reclamación n.º 2378/02.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2662/01.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 3247/01.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 2304/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2924/01.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 11/02.

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, lo que suponía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias. En concreto, las comisiones o gastos indebidamente repercutidos fueron los siguientes: comisión no pactada por la subrogación en la posición del deudor de un préstamo hipotecario (expediente n.º 2378/02), comisión de apertura con ocasión de la subrogación en un préstamo sin que estuviera prevista comisión alguna por este concepto (expediente n.º 3247/01) y comisión por el abono de un anticipo no recogida en el contrato (expediente n.º 2304/01).

En el caso del Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (expediente n.º 2662/01), la entidad adeudó una comisión por subrogación que no estaba pactada en la escritura de préstamo original en la que el reclamante se subrogó, sino en otra que modificaba la anterior, que había sido formalizada el mismo día de la firma de la subrogación y cuyo contenido se ocultó al reclamante en el momento de la firma. A la vista de las circunstancias que concurrían, el adeudo de la comisión se consideró incorrecto.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2924/01) exigía a su cliente, para realizar una amortización parcial anticipada, el pago de una comisión no pactada en la escritura, negándose a eximirle del pago de esta comisión hasta que el reclamante planteó su queja ante el Servicio.

La Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón (expediente n.º 11/02) había pactado con su cliente que las amortizaciones anticipadas no devengarían comisión, siempre que el reclamante mantuviera en la entidad unos fondos de pensiones. Posteriormente, y con motivo de la subrogación de otra entidad en el préstamo, adeudó una comisión alegando que lo previsto solo era de aplicación a las amortizaciones parciales, lo que, a juicio del Servicio, no se ajustaba a lo pactado en la escritura.

#### **Falta de transparencia en el cobro de comisiones o gastos**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2688/01, n.º 3109/01, n.º 724/02 y n.º 1195/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2111/01.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 3206/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3465/01.

BANKINTER.— Reclamación 3549/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1696/01 y n.º 490/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 325/02.

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 «... en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente».

Dada esta exigencia normativa, se entiende que es necesario que el cliente esté debidamente informado del coste del servicio (recibiendo de la entidad, en su caso, las tarifas de las comisiones aplicables) y que preste consentimiento a su cobro o a la repercusión de los gastos. 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 su cobro o la autorización para adeudar 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 cumplir los requisitos que hemos expuesto.

Los gastos y comisiones cuestionados en estos expedientes fueron los siguientes: gastos de tasación del inmueble ofrecido en garantía para la concesión de un préstamo hipotecario (expedientes n.º 2111/01, n.º 3206/01 y n.º 490/02); gastos de tasación por importe superior al anunciado y aceptado por el cliente (expediente n.º 3549/01); gastos devengados como consecuencia de la intervención del gestor en la tramitación de unas escrituras (expedientes n.º 724/02 y n.º 1195/02); adeudo de comisión por subrogación en un préstamo hipotecario al vendedor del inmueble (primitivo deudor) y no al comprador; no rectificando hasta la presentación de la reclamación ante el Servicio (expediente n.º 325/02); adeudo de una comisión por amortización parcial anticipada, a pesar de que la escritura de subrogación suscrita por el reclamante incluía una referencia errónea a la escritura de préstamo original, en la que se pactó la comisión, sin que la entidad pusiera en conocimiento de su

cliente este hecho (expediente n.º 2688/01); adeudo de comisión por amortización parcial anticipada sin comunicar a su cliente la intención de variar las condiciones, ya que, en casos anteriores, no se le había cobrado o se le había devuelto con posterioridad (expediente n.º 3109/01); adeudo de las primas de sendos seguros de vida y hogar vinculados a un préstamo hipotecario sin consentimiento ni conocimiento del prestatario (expediente n.º 3465/01); adeudo de una provisión de fondos sin autorización del titular (expediente n.º 1696/01).

### **Cobro de comisiones o gastos indebidos, por diversos motivos**

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1213/01, n.º 1867/01, n.º 2423/01, n.º 3268/01 y n.º 1231/02.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1953/01.  
 BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 2405/01.  
 BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2609/01.  
 UNICAJA.— Reclamación n.º 2820/01.  
 IBERCAJA.— Reclamación n.º 2828/01.  
 CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 3567/01.  
 CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 3616/01.  
 CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.— Reclamación n.º 138/02.  
 CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2266/02.  
 BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 2328/02.

Banco Gallego (expediente n.º 2405/01) y Banco Santander Central Hispano (expedientes n.º 1213/01 y n.º 3268/01) adeudaron a los reclamantes sendas comisiones de excedido en el momento del vencimiento de las pólizas de crédito que habían formalizado, calculadas sobre el saldo total que presentaban las cuentas en esas fechas, que era superior al límite de los créditos respectivamente concedidos. El Servicio considera que solo cabe interpretar la figura del «excedido» como la cantidad por principal de la que disponga el acreditado, con autorización de la entidad, fuera de los límites del crédito y durante su vigencia, pero en modo alguno puede considerarse como «excedido» el principal del crédito una vez vencido, ni las cantidades por intereses moratorios o convencionales que se acumulen al principal. En efecto, un crédito vencido e impagado supone un incumplimiento de la obligación de pago por parte del acreditado, pero no una nueva disposición autorizada por la entidad bancaria, de tal manera que el vencimiento del crédito extingue el contrato y da lugar a una deuda líquida y exigible sobre la que se podrán liquidar los intereses de demora pactados, sin que quepa en esta situación comisión de clase alguna por excedidos no producidos. Por ello, el Servicio entendió que las entidades no estaban legitimadas para la percepción de la comisión por excedido en los términos en los que las cobraron y, en consecuencia, su actuación resultaba contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 2266/02) adeudó intereses y comisiones por un descubierto generado en la cuenta corriente de su cliente, debido a que no le permitió disponer del importe de un préstamo en el momento previsto en el contrato, sino dos días después. Asimismo, el Servicio pudo comprobar que los documentos de liquidación contenían una TAE incorrecta. Ambas actuaciones se consideraron contrarias a las buenas prácticas bancarias.

Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1867/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar al reclamante una comisión por cancelación anticipada de un préstamo que la propia entidad había declarado vencido anticipadamente por falta de pago. El Servicio entiende que el vencimiento anticipado de la operación a instancias de la entidad no justificaba el adeudo de la comisión, que solo estaba prevista para los casos en que la cancelación se produjera a instancias del prestatario.

Un cliente de Ibercaja (expediente n.º 2828/01) compró un inmueble, subrogándose en la hipoteca que gravaba el mismo e indicando a la entidad su intención de proceder inmediatamente a su cancelación. La caja de ahorros reclamada adeudó tanto la comisión de subrogación como la de cancelación (dos días después). El Servicio consideró que el adeudo de las dos comisiones resultaba desproporcionado, ya que, con independencia del derecho que contractualmente pudiera asistir a la entidad para este cobro, las entidades de crédito están obligadas a actuar respetando la buena fe, sin tratar de repercutir a sus clientes el máximo posible de costes, especialmente cuando estos no resultan proporcionados al riesgo asumido o al servicio efectivamente prestado.

La Caixa d'Estalvis de Sabadell (expediente n.º 138/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar a la mercantil reclamante una comisión por subrogación en un préstamo hipotecario cuando la subrogación no se llegó a producir, ya que fue el deudor original quien procedió a la cancelación total del préstamo y para esta operación no estaba pactada comisión alguna.

Idéntico pronunciamiento merecieron tanto el Banco de Valencia (expediente n.º 2328/02) como el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2423/01), que cobraron a los reclamantes sendas comisiones por negociación de cheques bancarios librados a favor de las propias entidades y destinados a la cancelación de un préstamo hipotecario.

La Caja Rural de Ciudad Real (expediente n.º 3616/01) exigió a la reclamante, en su calidad de prestataria y compradora de un inmueble gravado con una hipoteca a favor de la entidad, el pago de los impuestos derivados de la declaración de obra nueva y agrupación de fincas, cuando esta obligación la había asumido expresamente el vendedor del inmueble ante fedatario público, por lo que el Servicio esti-

mó que la entidad carecía de título válido para exigir este pago.

En otros casos, el pronunciamiento contrario del Servicio se produjo porque los reclamantes tuvieron que hacer frente a unos gastos a todas luces innecesarios. Las concretas situaciones planteadas ante el Servicio fueron las siguientes: Unicaja (expediente n.º 2820/01) adeudó a su cliente, con su consentimiento, unos gastos de tasación del inmueble que iba a garantizar la concesión de un préstamo hipotecario que finalmente fue denegada, debido a que pesaba sobre el inmueble una limitación inscrita en el Registro que era conocida con carácter previo a la tasación, por lo que su realización se consideró innecesaria; en otro caso, un cliente de la Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 3567/01) solicitó un préstamo hipotecario aportando una tasación de su inmueble. La caja de ahorros, que podía haber realizado una validación de la tasación aportada (que costaba la mitad que una tasación nueva), decidió que realizaría una nueva tasación con mayor coste para el reclamante, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias; Banco Zaragozano (expediente n.º 2609/01) adeudó una prima de seguro que cubría la totalidad del valor del inmueble entregado en garantía, a pesar de que ese riesgo ya estaba parcialmente cubierto por el prestatario, con lo que hubiera bastado con un complemento para la póliza ya existente; en el caso del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1231/02), el reclamante pagó dos seguros que cubrían el mismo riesgo sin que la entidad advirtiera al cliente de la situación ni hiciera nada por evitarla.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1953/01) repercutió a su cliente los gastos de comunicación de las liquidaciones de un préstamo que tenía contratado, incluyendo en las comunicaciones enviadas diversa documentación cuyo envío era gratuito. El Servicio estimó que, si se enviaban documentos a cargo del cliente y de la entidad, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido compartir, como solicitaba el reclamante, los gastos de las comunicaciones.

## INTERESES

### **Aplicación incorrecta de los tipos de referencia pactados**

*Entidades:* DEUTSCHE BANK.— Reclamaciones n.º 2745/01, n.º 3411/01 y n.º 1516/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3515/01.

CAJA RURAL ARAGONESA Y DE LOS PIRINEOS.— Reclamación n.º 3683/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 32/02 y n.º 1429/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1746/02.

En estos casos, los reclamantes mantenían con sus respectivas entidades préstamos hipotecarios a interés variable. En las fechas pactadas de revisión de los tipos, las entidades no aplicaron correctamente las cláusulas de revisión incluidas en las escrituras, ya que no lo hicieron en su momento o tomaron por error tipos distintos —o 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.

### **Adeudo de intereses de demora durante el proceso de renovación de operaciones de crédito**

*Entidades:* CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2879/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2896/01 y n.º 3260/01.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 3070/01.

En los expedientes referenciados en este epígrafe se daba la circunstancia de que los reclamantes eran titulares de operaciones de crédito cuya renovación se estaba renegociando por estar próximo su vencimiento. Cuando la formalización de las nuevas operaciones se realiza en fecha posterior al vencimiento de las pólizas —especialmente, cuando el retraso es imputable a la entidad—, el Servicio considera que no procede la liquidación de intereses o comisiones por la demora, ya que supone trasladar al cliente los perjuicios derivados de la falta de diligencia de las entidades en la tramitación de las operaciones. Al haber aplicado los tipos de interés de demora pactados en las pólizas, estas entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias.

### **Cobro de intereses indebidos**

*Entidades:* BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1548/01.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1647/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 3610/01 y n.º 2240/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 390/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1219/02.

CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 198/02.

Las liquidaciones realizadas por el Banco Español de Crédito (expediente n.º 390/02) en el préstamo suscrito por la mercantil reclamante no se ajustaron a lo estipulado en el contrato, al utilizar un índice de referencia distinto al previsto. Ante la reclamación de su cliente, el banco trató de justificar su allanamiento mediante una reliquidación del préstamo, pero sin tener en cuenta, en perjuicio de la sociedad reclamante, las diferencias que se producían como consecuencia de los nuevos cálculos efectuados, por lo que el Servicio estimó que no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

Un cliente de Unicaja (expediente n.º 1647/01), que era titular de dos pólizas de crédito vinculadas, tuvo que abo-

nar intereses de demora (muy superiores a los ordinarios) en una de ellas cuando en la otra póliza tenía crédito disponible. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no aplicar la parte del crédito pendiente de disposición a cubrir parcialmente el saldo deudor de la otra operación.

Por su parte, un cliente del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 3610/01) manifestaba su discrepancia con los tipos de interés, comisiones y gastos generados por su préstamo durante varios años. La entidad, que en su escrito de alegaciones reconoció los errores cometidos, no procedió a su rectificación, sino que indicó que debía ser su cliente quien aportara los justificantes de las liquidaciones erróneas, añadiendo incluso que, si durante la vida del préstamo no estaba contento con los tipos aplicados, podía haber cancelado anticipadamente la operación. Obviamente el Servicio calificó como mala práctica bancaria tanto la aplicación incorrecta de lo pactado en el contrato como, especialmente, la sorprendente actitud del banco ante la reclamación de su cliente.

Esta misma entidad (expediente n.º 2240/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al pretender adeudar a su cliente intereses sobre multitud de recibos de préstamo dejados de presentar al cobro durante ocho años, debido a un error del banco, que ya fue calificado como mala práctica bancaria en otro expediente tramitado ante el Servicio el año anterior.

Bancaja (expediente n.º 1219/02) admitió la realización, en dos ocasiones, de modificaciones del tipo de interés aplicable al préstamo hipotecario suscrito con su cliente sin necesidad de formalizarlas en documento público. Cuando acordaron rebajar el tipo de interés por tercera vez, la entidad, cambiando su política anterior, exigió la formalización de la operación en documento público. El Servicio, sin perjuicio de considerar que la entidad estaba legitimada para exigirlo, estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias al aplicar, mientras se estaba tramitando la operación, el tipo de interés anterior a las dos revisiones no formalizadas en documento público.

En el expediente de la Caja Rural del Mediterráneo (n.º 198/02), la entidad requirió de pago a su cliente, titular de un préstamo hipotecario, exigiendo en la liquidación intereses de demora no solo sobre los recibos impagados hasta ese momento, sino también sobre el capital pendiente no vencido desde la fecha del primer recibo impagado hasta la fecha del requerimiento de pago, lo que se consideró incorrecto, ya que, a juicio del Servicio, los intereses de demora sobre el capital no vencido solo eran exigibles desde la fecha del requerimiento.

Un cliente del Banco Sabadell (expediente n.º 1548/01) discrepaba con el hecho de que, en el momento de la cancelación anticipada de un préstamo, le adeudaran unas comisiones e intereses correspondientes a años anterior-

res que consideraba injustificados. La entidad alegaba que, tratando de beneficiar a su cliente, desde el año 1994 no había aplicado ni el tipo de interés de demora que hubiera correspondido ni las liquidaciones por los descubiertos producidos en la cuenta de cargo. El Servicio consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias tanto al no actuar con la diligencia debida en la gestión del préstamo como al liquidar incorrectamente, en perjuicio de su cliente, los intereses del préstamo.

## ACTUACIÓN UNILATERAL DE LA ENTIDAD

### Actuación unilateral en relación con diversos aspectos

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1955/01, n.º 1991/01, n.º 2674/01, n.º 2906/01 y n.º 1772/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2014/01, 2114/01, n.º 2316/01, n.º 2563/01, n.º 602/02 y n.º 1365/02.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 2039/01.

BANCAJA.— Reclamación n.º 2432/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE BALEARES.— Reclamación n.º 2810/01.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 3067/01.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 3657/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 3179/01, n.º 3496/01 y n.º 1150/02.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 3679/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2295/01.

COFIDIS HISPANIA.— Reclamación n.º 853/02.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1900/02.

En los expedientes n.º 2674/01, n.º 3179/01 y n.º 1150/02, los reclamantes realizaron un reembolso parcial anticipado de sus préstamos hipotecarios, solicitando acogerse a la posibilidad de modificar la cuantía de las cuotas del préstamo. Las entidades decidieron, contraviniendo las órdenes de sus clientes, reducir el plazo manteniendo el importe de cada cuota. Revisada la documentación, el Servicio estimó injustificada la actuación de las entidades y, por tanto, contraria a las buenas prácticas bancarias. En el caso del Banco Español de Crédito se daba, además, la circunstancia de que para la reducción del plazo hubiera sido necesaria la solicitud escrita de sus clientes, que no se aportó al expediente.

Un caso parecido se produjo en el expediente n.º 2432/01, en el que Bancaja decidió, de forma unilateral, aplicar las entregas realizadas por el prestatario a alargar el período de carencia sin rebajar el importe de las cuotas. Esta actuación se estimó como contraria a las buenas prácticas ban-

carias, ya que no estaba prevista en el contrato y además perjudicaba financieramente a su cliente, por cuanto suponía el pago, al final de la vida del préstamo, de una cantidad de intereses sensiblemente superior.

Un cliente de la Caja de Ahorros del Mediterráneo (expediente n.º 1900/02) realizó una amortización parcial anticipada de su préstamo, solicitando que se redujera el importe de las cuotas manteniendo el plazo. Transcurridos ocho años, se vio sorprendido por un importante aumento de las cuotas, debido a que la caja, unilateralmente y sin informarle, había decidido que durante ese tiempo no se amortizaría capital, adeudando tan solo los intereses. Esta actuación, contraviniendo las órdenes de su cliente, se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 2295/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al aplicar, con motivo del reparto del capital de un préstamo matriz entre cada una de las viviendas individualizadas, que fue concedido a una empresa constructora, un sistema que, si bien financieramente era correcto, ni estaba previsto contractualmente ni facilitó información suficiente sobre las liquidaciones efectuadas, cuyo sistema de cálculo resultaba de muy difícil comprensión.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2906/01) mereció el pronunciamiento contrario del Servicio, al no poder demostrar que había recabado de su cliente las oportunas instrucciones en relación con la emisión de un cheque bancario emitido para disponer de un préstamo hipotecario, ya que, mientras el banco afirmaba que se lo entregó al prestatario, este indicaba que nunca había recibido el importe de su préstamo y que el citado cheque bancario fue entregado a un tercero.

En el expediente n.º 3496/01, el Banco Español de Crédito, que no había aplicado las condiciones previstas tras la novación de un préstamo hipotecario durante dos años, procedió al recálculo de las cuotas con efectos retroactivos desde la fecha de la novación, adeudando en la cuenta de su cliente, sin su consentimiento y sin comunicación previa, los importes resultantes de la revisión efectuada. El Servicio estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto por el error inicialmente sufrido como por la decisión de no informar a su cliente, antes de adeudar cantidad alguna en su cuenta, de lo ocurrido.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2563/01), con la finalidad de dotar la cuenta de su cliente con fondos suficientes para atender el pago de una deuda por la utilización de una tarjeta de crédito, decidió retroceder seis recibos de un préstamo que habían sido atendidos con normalidad, lo que, a juicio del Servicio, resultaba injustificado y contrario a las buenas prácticas bancarias. En otro caso (expediente n.º 2316/01), el banco bloqueó las cuentas de su cliente y pasó a contencioso, sin comunicación previa, el préstamo que le había concedido por el impago de unos

recibos, cuando fue la propia entidad la que dejó de presentarlos al pago sin justificación alguna, lo que obviamente se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

Esta misma entidad (expediente n.º 1365/02) requirió a su cliente el pago de unas cantidades procedentes de una póliza de crédito supuestamente impagada catorce años antes, sin aportar, pese a los requerimientos del reclamante, documento alguno que justificara el impago de la cantidad reclamada, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2114/01, un cliente del Banco Santander Central Hispano realizó una amortización parcial anticipada, aplicándola la entidad en una fecha anterior al vencimiento de un recibo, cuando la escritura de préstamo preveía que debía coincidir con la fecha de vencimiento del mismo, tardando más de seis meses en reconocer su error, mereciendo por ello el pronunciamiento contrario del Servicio.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1991/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al destinar el importe de un préstamo personal solicitado por el reclamante a la cancelación de otras deudas mantenidas por este, cuya existencia decía desconocer. El Servicio estimó que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias al decidir de forma unilateral, y sin informar previamente de su decisión, el destino de los fondos del reclamante, que vio defraudadas, de forma injustificada, sus expectativas.

Una cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria (expediente n.º 3679/01) ordenó diversas transferencias a su cuenta corriente abierta en la entidad reclamada, indicando que eran para atender los cargos procedentes de las amortizaciones periódicas de un préstamo, sin que la caja de ahorros las destinara al fin solicitado, decidiendo, por el contrario, utilizar esos fondos para cubrir las deudas generadas por el uso de la tarjeta del otro cotitular, lo que se estimó contrario a las buenas prácticas bancarias.

Ibercaja (expediente n.º 3067/01), a pesar de que no existía previsión contractual en tal sentido, exigió a su cliente que mantuviera abierta una cuenta en la entidad para adeudar en ella los recibos de un préstamo hipotecario, por lo que se apartó de las buenas prácticas bancarias.

El Banco Popular Español (expediente n.º 3657/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al utilizar el sobrante del producto de la venta de un inmueble, que garantizaba un préstamo hipotecario, para cancelar otras deudas supuestamente vinculadas al prestatario, sin acreditar la existencia de órdenes en tal sentido.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 602/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al no justificar convenientemente las razones por las que se negaba a admitir el cambio de titularidad de sendos préstamos, tras pasados a la sociedad reclamante como conse-

cuencia de la escisión de la sociedad con la que los formalizó. Esta misma entidad (expediente n.º 2014/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aplicar los importes procedentes de unas subvenciones recibidas por su cliente a la amortización de un préstamo, tal y como había acordado con su cliente.

El reclamante (expediente n.º 1772/02), con motivo de la compraventa de un inmueble gravado con una hipoteca a favor del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, solicitó que un representante de la entidad acudiera a la notaría para que, de forma simultánea a la compraventa, le entregara al banco el importe necesario para la cancelación del préstamo, negándose la entidad a ello, a pesar de que lo solicitado era una práctica bancaria habitual.

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Baleares (n.º 2810/01), entidad que había concedido un préstamo al reclamante, la escritura de préstamo no especificaba la forma de cálculo de los recibos. Ante esto, la caja de ahorros reclamada adoptó, para calcular el primer cuadro de amortización, el sistema francés. Posteriormente, tras una rebaja del tipo de interés, decidió cambiar el sistema, de modo que las cuotas no fueran iguales, para, cuatro años después, volver a utilizar el sistema francés, todo ello sin el conocimiento ni el consentimiento de su cliente, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1955/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al utilizar, para el cálculo de las cuotas de amortización de un préstamo, un método distinto al previsto en el contrato.

Caja Laboral Popular (expediente n.º 2039/01) negó injustificadamente a la reclamante la disposición de un crédito que le había concedido mediante una oferta individualizada, que posteriormente fue confirmada por una nueva comunicación de la entidad, basándose en unas supuestas variaciones en su solvencia —que no acreditó—, creando así en su cliente falsas expectativas sobre la disponibilidad del crédito.

Cofidis Hispania (expediente n.º 853/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias, debido a que, habiendo concedido un préstamo de un importe determinado, facilitó disposiciones adicionales sin informar a su cliente de la ampliación del plazo de la financiación; así como al cargar anticipadamente, y de forma conjunta, el importe de doce recibos correspondientes a primas de seguro sin conocimiento del reclamante.

### **Cancelación o modificación unilateral de condiciones aplicables a las operaciones**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1617/01 y n.º 2546/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2986/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 3183/01.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 417/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 424/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamaciones n.º 1108/02 y n.º 1109/02.

En los expedientes referenciados en este epígrafe se daba la circunstancia de que las entidades decidieron de forma unilateral, al margen de lo previsto en las condiciones contractuales y sin contar con el consentimiento de sus clientes, cancelar anticipadamente o modificar las condiciones aplicables a las diversas operaciones de financiación concedidas. Las irregularidades apreciadas fueron las siguientes:

Un cliente de la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 424/02), titular de una póliza de crédito, recibió una comunicación indicándole que, estando próximo el vencimiento de la operación, debía acudir, si le interesaba, a renovarla. Pues bien, a pesar de lo anterior, la caja de ahorros decidió veintidós días antes del vencimiento —sin comunicarlo a la sociedad reclamante ni existir causa objetiva en la que fundar su decisión— proceder a su cancelación anticipada, por lo que, a juicio del Servicio, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2546/01) dio por vencido anticipadamente un préstamo, sin advertirlo al prestatario y pese a que este había cumplido con sus compromisos de pago, basando su decisión en la existencia de deudas anteriores que ya eran conocidas a la hora de concertar la operación de préstamo. Esta misma entidad (expediente n.º 1617/01) estableció en la escritura de préstamo una cláusula de redondeo distinta —en perjuicio del reclamante— de la que se había reflejado en la oferta vinculante.

Por su parte, Bankinter (expediente n.º 2986/01) canceló, sin respetar el plazo de preaviso previsto en el contrato, una línea de anticipo de créditos, lo que mereció el pronunciamiento contrario del Servicio. Deutsche Bank (expediente n.º 417/02) modificó, unilateralmente y sin previo aviso, las condiciones de un contrato de financiación, alegando que la situación laboral de su cliente había variado, sin que existiera previsión contractual que legitimara al banco para esta modificación.

En los expedientes n.º 1108/02 y n.º 1109/02, los reclamantes habían suscrito una escritura de compraventa con subrogación en un préstamo hipotecario, en la que se había pactado que la subrogación no se haría efectiva hasta que la sociedad vendedora no terminara las obras de construcción, haciéndose esta carga entre tanto de los intereses. A pesar de lo anterior, la Caja General de Ahorros de Granada decidió comenzar a cargar a los reclamantes las

cuotas del préstamo, sin que se hubieran cumplido las condiciones previstas en la escritura, por lo que, al no haberse cumplido todavía los requisitos pactados para la subrogación, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura (expediente n.º 3183/01) mereció el pronunciamiento contrario del Servicio, puesto que, a pesar de haber transcurrido varios años desde que su cliente se subrogara en un préstamo hipotecario, pretendía imponerle que en el seguro de daños correspondiente a la finca hipotecada apareciera como beneficiaria la caja, sin que esta exigencia viniera prevista en la escritura de préstamo ni en la de subrogación.

## FALTA DE DILIGENCIA

### **Comisión reiterada de errores de diversa índole y retraso en corregirlos**

Entidades: DEUTSCHE BANK.— Reclamaciones n.º 953/01 y n.º 70/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1529/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1627/01, n.º 652/02 y n.º 1998/02.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 1725/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2028/01, n.º 2533/01 y n.º 1474/02.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2305/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 449/02 y n.º 549/02.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 413/02.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 741/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 870/02.

BANCO MAPFRE.— Reclamación n.º 1366/02.

BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 1525/02.

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 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, llegando incluso a no rectificarlas.

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: el

Servicio había emitido un informe desfavorable a la entidad en el año 2001, esta rectificó la situación, pero incurrió en un nuevo error, que no fue rectificado hasta que se presentó una nueva reclamación ante el Servicio (expediente n.º 1474/02); ingreso para cancelar un préstamo no aplicado por la entidad a la finalidad solicitada (expedientes n.º 449/02 y n.º 1529/01), además, en el primero de ellos, el banco, nueve años después, envía a su cliente 18 recibos trimestrales impagados, dándose la circunstancia de que las explicaciones posteriormente ofrecidas por la entidad eran muy confusas; cargo duplicado de un recibo de préstamo, demora en rectificar el adeudo y sin incluir los intereses correspondientes (expediente n.º 1998/02); inclusión a los reclamantes en un registro de impagados, al imputarles una deuda por el impago de unos recibos de préstamo que no se había producido (expediente n.º 1366/02); la entidad no paralizó el procedimiento iniciado contra su cliente, a pesar de haberse saldado la deuda un año antes (expediente n.º 413/02); falta de presentación al cobro de las cuotas correspondientes a un crédito en las fechas pactadas, sin justificar las causas del error (expediente n.º 1525/02); demora en aplicar una transferencia destinada a la cancelación de cinco operaciones de préstamo y rectificación incorrecta del error perjudicial para el reclamante en cuanto a los intereses (expediente n.º 1627/01); error en el cálculo de las cuotas de préstamo tras una novación (expediente n.º 2028/01); demora injustificada en efectuar una amortización anticipada, pese a haber recibido los fondos casi un mes antes (expediente n.º 870/02); demora de quince meses en efectuar el cambio de deudor hipotecario en sus registros informáticos, tras una subrogación (expediente n.º 2305/01); demora injustificada del abono de los fondos de un préstamo al prestatario (expediente n.º 1725/01); negativa a permitir la amortización parcial de un préstamo por estar participado, rectificando solo tras la reclamación ante el Servicio (expediente n.º 549/02); demora injustificada a la hora de atender las instrucciones del reclamante de formalizar la escritura de cancelación de unos préstamos (expediente n.º 741/02); devolución del sobrante de una provisión de fondos a persona distinta de la que la constituyó (expediente n.º 70/02); adeudo de comisiones e intereses de demora en un préstamo cuando la causa del retraso en el pago era la falta de diligencia de la entidad prestamista (expediente n.º 953/01); aplicación durante más de siete años de un tipo de interés superior al pactado, adeudo en descubierto en la cuenta corriente del reclamante de cuotas del préstamo, lo que suponía unos intereses de descubierto superiores a los pactados para la mora en la operación de préstamo y variación de las comisiones sin ajustarse al procedimiento para su modificación, rectificando finalmente estas incorrectas actuaciones tras más de seis meses de reclamaciones de su cliente (expediente n.º 2533/01); error al considerar la fecha de amortización final de un préstamo en un momento posterior al pactado y negativa a rectificar el cuadro de amortización erróneo, a pesar de la solicitud del reclamante (expediente n.º 652/02).

### **Falta de diligencia en la tramitación de operaciones diversas**

- Entidades: *BANKINTER.— Reclamación n.º 695/01.*  
*CAJA RURAL DEL SUR.— Reclamación n.º 1011/01.*  
*CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS y BANCO URQUIJO.— Reclamación n.º 1523/01.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1619/01, n.º 2773/01, n.º 150/02, n.º 606/02 y n.º 1751/02.*  
*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1932/01 y n.º 1903/02.*  
*CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2516/01.*  
*IBERCAJA.— Reclamación n.º 3232/01.*  
*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 33/02.*  
*MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 778/02.*  
*BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2377/02.*

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 de los que estos eran titulares. 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: otorgamiento de dos escrituras de cancelación de la misma hipoteca en breve plazo de tiempo (expedientes n.º 1011/01 y n.º 3232/01); demora injustificada en la tramitación de una escritura de préstamo hipotecario, debida a la falta de diligencia de la entidad en la supervisión de lo actuado por la gestoría elegida por la entidad (expediente n.º 1619/01); demora injustificada en la formalización de la escritura pública de cancelación de préstamo (expediente n.º 2773/01); falta de diligencia de la entidad en la tramitación de una solicitud de préstamo con garantía hipotecaria —no informó desde un primer momento de los requisitos necesarios—, lo que dio lugar a que, durante su tramitación, el reclamante tuviera que formalizar una financiación personal con el consiguiente gasto adicional (expediente n.º 606/02); demora en la tramitación de una operación de subrogación en un préstamo hipotecario (expedientes n.º 2516/01 y n.º 33/02), en el segundo caso se daba la circunstancia de que el banco se demoró, tanto a la hora de aprobar la operación como en su inscripción registral, incluyendo la intervención de un gestor sin la previa conformidad del cliente; falta de diligencia en la gestión de la cancelación de sendos préstamos hipotecarios (expedientes n.º 1932/01, n.º 1523/01 y n.º 150/02); demora de 28 meses en la cancelación de una deuda cuando el cliente había apoderado a la entidad para hacerlo, ya que su cancelación era requisito previo exigido por la caja para la concesión de un préstamo (expediente n.º 778/02); falta de diligencia a la hora de solventar las incidencias habidas con la tramitación

de una cancelación de un préstamo hipotecario y la solicitud de una nueva financiación, así como con el incumplimiento de las órdenes de su cliente en el pago de los recibos de una póliza de seguros (expediente n.º 1903/02); falta de diligencia de la entidad al no comprobar, hasta el momento de la firma de la escritura de préstamo, que la finca cuya compra iba a financiar era de protección oficial, lo que dio lugar a que finalmente no se formalizara la operación (expediente n.º 2377/02); falta de supervisión de la entidad de las erróneas liquidaciones del Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados presentadas por la gestoría a la que encomendó la tramitación de las escrituras de compraventa y de préstamo hipotecario (expediente n.º 1751/02).

En el caso de Bankinter (expediente n.º 695/01), que financiaba al comprador de un inmueble gravado con un préstamo hipotecario a favor de la Caixa d'Estalvis de Manresa, ordenó una transferencia a la cuenta del vendedor, indicando que era para la cancelación de un préstamo. Dado que no existía autorización escrita del titular del préstamo para la cancelación, la caja de ahorros, cuya actuación se consideró impecable, se dirigió a su cliente para que diera su consentimiento para la cancelación, negándose este, afirmando que ya había autorizado por escrito a Bankinter, que, por su parte, y a pesar de los requerimientos de la caja de ahorros, se negó a enviar la autorización alegando que en la orden de transferencia constaba ya el destino que debía darse a los fondos. Todas estas gestiones, provocadas por la falta de diligencia mostrada por Bankinter, dieron lugar a una demora de seis meses en la cancelación del préstamo.

## **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

### **Falta de entrega al cliente del documento contractual**

- Entidades: *BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2368/01.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 3509/01.*  
*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2555/01.*

La norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, detalla los 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. Pues bien, en estos expedientes, las entidades no acreditaron haber entregado a sus clientes una copia del documento contractual de las operaciones formalizadas, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

**Información deficiente o errónea en relación con los gastos derivados de operaciones de financiación**

Entidades: CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.— Reclamaciones n.º 1543/01 y n.º 2398/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2847/01.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 971/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1133/02.

En estos expedientes, las entidades no informaron correctamente a los reclamantes del importe de los gastos derivados de las operaciones formalizadas, o no justificaron convenientemente el destino de las cantidades recibidas de aquellos, considerando el Servicio que las entidades, como profesionales en la materia, deben ser capaces de facilitar una previsión de gastos ajustada, y de justificar en qué se han gastado los importes entregados por sus clientes para atenderlos, por lo que, al no haber actuado así, las entidades referenciadas merecieron un pronunciamiento contrario a su actuación. Las concretas situaciones fueron las siguientes:

Falta de información y justificación a sus clientes sobre el destino de las provisiones de fondos entregadas para cubrir los gastos derivados de la tramitación de operaciones de préstamo (expedientes n.º 2847/01 y n.º 971/02); solicitud de una provisión de fondos para hacer frente a los gastos derivados de la tramitación de operaciones de préstamo o de subrogación de importe muy superior (expediente n.º 1543/01) a los gastos realmente habidos; la entidad informó a su cliente de que el coste de la prima de un seguro de amortización sería aproximadamente de 28.000 pesetas, cuando finalmente su coste fue de casi 800.000 pesetas (expediente n.º 1133/02); falta de información clara sobre la exigencia para la concesión de un préstamo hipotecario de una aportación —posteriormente devuelta— para darse de alta como socio de la cooperativa de crédito (expediente n.º 2398/02).

**Información deficiente o errónea en relación con el tipo de interés aplicable a las operaciones de financiación**

Entidades: CREDIFIMO.— Reclamación n.º 2314/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2895/01 y n.º 1303/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 3273/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1345/02.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 1371/02.

HIPOTEBANSA.— Reclamación n.º 1500/02.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades, o bien no facilitaron a sus clientes, titulares de operaciones de fi-

nanciación, información suficiente sobre las condiciones financieras de las mismas, o bien la información proporcionada adolecía de algún defecto que dio lugar a que el Servicio considerara que se habían apartado de los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa bancaria. Las situaciones concretas que motivaron el pronunciamiento contrario fueron las siguientes:

Falta de información, en la escritura de subrogación de un préstamo, sobre la TAE correspondiente a la opción de tipo de interés elegida (expediente n.º 1345/02); falta de información suficiente sobre los tipos de interés tanto efectivo como nominal aplicables a un préstamo tras acceder a una reducción del tipo de interés (expediente n.º 2314/01); aplicación de un tipo de interés, con motivo de la subrogación de un préstamo hipotecario, sin acreditar haber informado al reclamante de que solo sería de aplicación en un período, sin informarle tampoco de que no se había optado por la aplicación de uno de los posibles tipos de referencia contenidos en el préstamo matriz, lo que originó que el tipo aplicado fuera el más gravoso de ellos (expediente n.º 2895/01); falta de información, en las condiciones financieras de una operación de préstamo entregadas a su cliente, de referencia a la TAE y a la cláusula de redondeo (expediente n.º 1371/02); inclusión en la escritura de préstamo de una cláusula de redondeo no prevista en la oferta vinculante (expediente n.º 3273/01); falta de información sobre la TAE con motivo de una subrogación en la que se modificaron las condiciones aplicables al préstamo inicial (expediente n.º 1303/02); falta de información al reclamante sobre el procedimiento empleado para calcular el tipo de interés aplicable al préstamo (expediente n.º 1500/02).

**Información deficiente o errónea en los documentos de liquidación de operaciones**

Entidades: BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 1989/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2897/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 34/02.

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 estos expedientes, las entidades reclamadas no facilitaron a sus clientes la información requerida por la normativa; en particular, los defectos encontrados fueron los siguientes: los extractos de operaciones no incluían las penalizaciones por el retraso en el pago de los recibos de préstamo (expediente n.º 1989/01), la TAE consignada en

los recibos de préstamo era incorrecta (expediente n.º 34/02), los documentos de liquidación no incluían el concepto de la comisión adeudada ni la base de cálculo de la misma (expediente n.º 2897/01).

### **Información deficiente en relación con diversos aspectos**

*Entidades:* CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1170/01.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1195/01, n.º 2016/01, n.º 2581/01, n.º 3425/01, n.º 1135/02, n.º 1678/02, n.º 1730/02 y n.º 2143/02.  
 CAJA RURAL DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 1452/01.  
 BANCO FIMESTIC.— Reclamación n.º 1537/01.  
 BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2189/01, n.º 2268/01, n.º 2728/01, n.º 320/02, n.º 1477/02, n.º 1832/02 y n.º 2331/02.  
 MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2441/01.  
 ASSOCIATES CAPITAL CORPORATION, Sucursal en España.— Reclamación n.º 2459/01.  
 BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2640/01 y n.º 912/02.  
 MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 201/02.  
 SOCIEDAD ESPAÑOLA BANCA DE NEGOCIOS PROBANCA.— Reclamación n.º 620/02.  
 BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 662/02.  
 CAJA RURAL DEL SUR.— Reclamación n.º 1186/02.  
 BANCO DE CASTILLA.— Reclamación n.º 1862/02.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1888/02.  
 BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2372/02.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades no facilitaron información a sus respectivos clientes, o les informaron de modo incorrecto e incompleto, sobre diversos aspectos —distintos de los ya recogidos— relacionados con los préstamos de los que eran titulares. 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 de la información pertinente o detalle de la amortización anticipada de préstamos, total o parcial (expediente n.º 1888/02); falta de entrega al cliente del cuadro de amortización completo de un préstamo hipotecario (expedientes n.º 2189/01 y n.º 2143/02); demora en el envío de los documentos justificativos de los pagos mensuales de un préstamo, a pesar de la expresa solicitud del reclamante (expediente n.º 2728/01); negativa, en una operación realizada a través de banca telefónica, a entregar a su cliente copia de las cintas que contenían las conversaciones banco-cliente previas a la contratación de una operación de préstamo (expediente n.º 1195/01); falta de entrega a su cliente

de los documentos justificativos de unas deudas reclamadas por la entidad (expediente n.º 1452/01); la entidad no acreditó haber puesto a disposición de su cliente, con carácter previo a la contratación de un préstamo, de la preceptiva oferta vinculante referida al mismo (expedientes n.º 1135/02 y n.º 3425/01); certificación errónea sobre el importe de las deudas pendientes de su cliente, comunicándolas incluso a un registro de morosidad (expediente n.º 1186/02); falta de información a los titulares de operaciones de financiación sobre las cantidades pendientes de pago (expedientes n.º 1537/01, n.º 2441/01, n.º 2268/01, n.º 2640/01, n.º 1862/02 y n.º 2331/02); falta de comunicación a su cliente de la cesión de su préstamo hipotecario a un tercero (expediente n.º 2459/01); falta de comunicación al reclamante acerca de las dificultades encontradas, que imposibilitaban el buen fin de la gestión encomendada —la cancelación registral de un embargo—, pese a los requerimientos de información de su cliente (expediente n.º 2016/01); falta de entrega al avalista de los justificantes correspondientes a los pagos realizados para amortizar un préstamo (expediente n.º 1170/01); falta de comunicación a su cliente sobre los apuntes realizados en su préstamo tras la subsanación por parte de la entidad de un error cometido en la aplicación del tipo de interés (expediente n.º 912/02); negativa a entregar al reclamante el informe de tasación original, a pesar de que los gastos habían sido por su cuenta y que la operación no se llegó a formalizar (expediente n.º 2581/01); falta de información sobre los gastos extrajudiciales repercutidos como consecuencia de la reclamación de un préstamo impagado (expediente n.º 201/02); falta de comunicación a su cliente del vencimiento anticipado de un préstamo (expediente n.º 662/02); negativa a atender, hasta la reclamación ante el Servicio, la solicitud de información sobre los motivos por los que dos recibos de préstamo tenían la misma numeración (expediente n.º 320/02); falta de comunicación al reclamante de que el promotor de la vivienda gravada con un préstamo hipotecario había dispuesto de una cantidad ingresada en su cuenta y destinada a la reducción del importe del préstamo en que se iba a subrogar (expediente n.º 1730/02); negativa a facilitar al reclamante un certificado que incluyera la totalidad de las deudas —como titular o como avalista— mantenidas frente a aquella (expediente n.º 1832/02); negativa a emitir un certificado para que el reclamante pudiera cancelar una anotación de reserva de dominio sobre su vehículo derivada de una operación de arrendamiento financiero en tanto no acreditara el pago de la totalidad de las cuotas, cuando la entidad no podía justificar la existencia de ningún recibo impagado (expediente n.º 620/02); la entidad no aportó copia del folleto informativo ni de la oferta vinculante de un préstamo hipotecario (expediente n.º 1477/02); falta de información a su cliente sobre las circunstancias que motivaron la demora en la tramitación registral de una escritura de subrogación (expediente n.º 1678/02); falta de información al reclamante de la existencia de defectos en la redacción de la escritura de préstamo que impedían su inscripción (expediente n.º 2372/02).

## LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

### *Incidencias en la formalización de créditos al consumo*

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 3008/01, n.º 3569/01, n.º 405/02, n.º 713/02, n.º 859/02, n.º 883/02, n.º 1055/02, n.º 1327/02 y n.º 1824/02.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 92/02.

FINANZIA BANCO DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2297/01 y n.º 1090/02.

El artículo 6 de la Ley 7/1995, de crédito al consumo, establece una serie de requisitos, tanto de forma como de contenido, que han de cumplir los contratos sujetos a la Ley; en particular, se prevé lo siguiente:

- «1. Los contratos sometidos a la presente Ley se harán constar por escrito.

Se formalizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado.

2. Además de las condiciones esenciales del contrato, el documento contendrá necesariamente:

- a) La indicación de la tasa anual equivalente definida en el artículo 18 y de las condiciones en las que ese porcentaje podrá, en su caso, modificarse.

Cuando no sea posible indicar dicha tasa, deberá hacerse constar, como mínimo, el tipo de interés nominal anual, los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en las que podrán modificarse.

- b) Una relación del importe, el número y la periodicidad o las fechas de los pagos que deba realizar el consumidor para el reembolso del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible.
- c) La relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente, e igualmente la necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular (...).»

En los expedientes referenciados en este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades se habían apartado de las buenas prácticas bancarias al no cumplir alguno de los requisitos anteriormente citados. Las actuaciones que motivaron un pronunciamiento contrario fueron las siguientes:

Falta de entrega del documento contractual (expedientes n.º 3008/01, n.º 3569/01, n.º 859/02, n.º 883/02 y n.º 1824/02);

el ejemplar del contrato entregado al reclamante en el momento de formalizar la operación no incluía la TAE u otras condiciones financieras de la operación (expedientes n.º 2297/01, n.º 713/02, n.º 1055/02, n.º 405/02); falta de inclusión en el contrato, para el cálculo de la TAE, del importe de la prima de seguro de amortización (expediente n.º 92/02); formalización de dos documentos contractuales distintos, uno suscrito por el reclamante y cumplimentado a mano, en el que no aparecía el tipo de interés ni la TAE, y otro sin la firma del titular y cumplimentado a máquina, en el que sí se recogían estos datos (expediente n.º 1090/02).

Un caso particular se produjo en el expediente n.º 1327/02, en el que una cliente del Banco Santander Central Hispano había contratado un curso en un centro de enseñanza de idiomas, efectuando parte del pago mediante tarjeta de crédito y aplazando el resto, suscribiendo una solicitud de préstamo. Antes de que el banco entregara los fondos al centro de enseñanza —y, en consecuencia, antes de que el contrato de préstamo se perfeccionara—, la reclamante revocó su oferta y solicitó la anulación de la operación, pese a lo cual la entidad entregó el importe financiado al establecimiento. El Servicio, sobre la base de que la financiación se realizaba mediante un préstamo —contrato real que se perfecciona en el momento de la entrega de los fondos—, consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias al desatender las instrucciones de su cliente.

## CONDICIONES CONTRACTUALES

### *Interpretación unilateral de cláusulas contractuales*

*Entidades:* BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1710/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1980/01.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 2580/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3104/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 744/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 953/02 y n.º 1645/02.

CAJA RURAL DE NAVARRA.— Reclamación n.º 1392/02.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expedientes n.º 953/02 y n.º 1645/02) utilizaba, con motivo de las revisiones del tipo de interés de un préstamo, un sistema que —desatendiendo las instrucciones de su cliente— consistía en que, tras la revisión, calculaba las siguientes cuotas de amortización —comprendidas de capital e intereses—, tomando el capital resultante del cuadro de amortización inicial, de modo que, a partir de la revisión, las cuotas dejaban de ser iguales. En el segundo expediente se daba la circunstancia de que, cuando la modificación se producía como consecuencia de una novación del tipo fijo, sí que recalculaba el cuadro de amortización completo. El Servicio consideró que la caja se había apartado de las buenas prác-

ticas bancarias al no atender la solicitud de sus clientes, sobre la base de su propia interpretación del contenido del documento contractual.

La Caja Rural de Navarra (expediente n.º 1392/02) mereció un pronunciamiento contrario al utilizar en dos revisiones del tipo de interés consecutivas criterios distintos para su cálculo, dándose la circunstancia de que en ambos casos resultó beneficiada.

Recogemos también en este epígrafe aquellos supuestos (expedientes n.º 1710/01, n.º 1980/01, n.º 2580/01, n.º 3104/01 y n.º 744/02) en los que se suscitaban controversias entre la entidad y su cliente sobre cuál debía ser el tipo de interés que se había de aplicar, durante cierto período, al préstamo suscrito entre ambos. El origen de la discrepancia radicaba 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 o de casos en que se utilizaban tipos publicados por otras entidades que desaparecieron.

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 invitándole 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 la entidad ignora estas recomendaciones, y procede 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.

### **Cláusulas contractuales oscuras o confusas**

Entidades: BANCAJA.— Reclamación n.º 1915/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1951/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1759/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1782/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2139/02.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA—LA MANCHA.— Reclamación n.º 2533/02.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 2618/02.

Recogemos en este epígrafe una serie de expedientes en los que los contratos de préstamo formalizados entre las entidades de crédito y sus clientes contenían alguna cláusula que no estaba redactada con la claridad o concreción necesarias, de modo que determinados aspectos de las operaciones de préstamo contratadas resultaban oscuros o confusos. Los clausulados de los contratos habían sido redactados por las entidades, por lo que la responsabilidad de lo sucedido era exclusivamente imputable a ellas; por este motivo, su actuación 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: establecimiento de una condición de imposible cumplimiento, como era la que determinaba pagos mensuales de cuantía fija y un número de recibos también fijo, en un préstamo a interés variable (expediente n.º 2139/02); inclusión de fechas de vencimiento de un crédito hipotecario contradictorias (expediente n.º 1951/01); falta de claridad de la cláusula que hacía referencia a los casos en que se devengaría comisión por cancelación anticipada de un préstamo, ya que no quedaba claro si era aplicable solo a los supuestos de amortización total o también a los de amortización parcial (expediente n.º 1915/01); falta de claridad en la cláusula relativa a la comisión de subrogación, al no quedar claro si se refería a la subrogación de deudor o de acreedor (expedientes n.º 1759/02 y n.º 2533/02); falta de claridad en la redacción de la cláusula relativa al redondeo del tipo de interés (expedientes n.º 1782/02 y n.º 2618/02).

### **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: BANKINTER.— Reclamación n.º 2078/01.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 2112/01 y n.º 3074/01.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 2947/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 3111/01.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1054/02.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1271/02.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes mantenían préstamos con garantía hipotecaria con sus entidades, en los que posteriormente se subrogaron otras, aco-

giéndose a la Ley 2/1994. Para hacer efectivas las subrogaciones, las nuevas entidades pusieron a disposición de las antiguas acreedoras los importes correspondientes a los débitos pendientes, bien mediante cheque, bien por medio de transferencia. Pues bien, en unos casos, las entidades primitivamente acreedoras, al recibir esos importes, o las entidades subrogadas, al calcular las cantidades a enviar, 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, y, en otros, el proceso de pago se demoró anormalmente 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.

Por otra parte, tanto Bankinter (expediente n.º 2078/01) como Ibercaja (expediente n.º 3074/01) no solo percibieron intereses por esos días, sino que también adeudaron a los reclamantes una comisión por la gestión de cobro de los cheques recibidos de la nueva entidad, a pesar de que la persona designada para el cobro era el propio banco, por lo que era evidente que no habían prestado ningún servicio de compensación a sus clientes, sino que la gestión la habían realizado en su propio favor. Por ello, esta actuación también se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Otras actuaciones incorrectas relacionadas con subrogaciones o novaciones**

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 960/01.  
 CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2350/01.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3121/01.  
 ASSOCIATES CAPITAL CORPORATION, Sucursal en España, y BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 3197/01.  
 BANKINTER y DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 3258/01.  
 CAJA RURALVASCA.— Reclamación n.º 973/02.

#### **CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 979/02.**

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, relacionadas 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 960/01, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, tras recibir una oferta de subrogación en un préstamo concedido al reclamante, le comunicó su voluntad de ejercitar su derecho a enervar la subrogación solicitada igualando las condiciones económicas ofrecidas por la otra entidad. Pese a ello, no llevó a cabo la modificación del préstamo, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias, por haber actuado en perjuicio de su cliente, que no pudo así beneficiarse de unas condiciones más ventajosas.

En el caso de la Caixa d'Estalvis de Catalunya (expediente n.º 2350/01), el reclamante compró una vivienda gravada con un préstamo hipotecario concedido por esta entidad. Con carácter previo a la compra, negoció una modificación de las condiciones aplicables, de modo que lo que era un préstamo hipotecario se convirtió en un crédito hipotecario. Posteriormente, el reclamante intentó acogerse a los beneficios previstos en la Ley 2/1994, lo que no pudo hacer, debido a que, al haberse convertido la operación en un crédito hipotecario y no tratarse ya de un préstamo hipotecario, quedaba fuera de su ámbito de aplicación. Analizado el contenido de la escritura de crédito hipotecario, el Servicio llegó a la conclusión de que, con independencia de que existiera una rebaja del tipo de interés respecto al préstamo existente, las condiciones eran básicamente las mismas, ya que se configuraba mediante un sistema de amortización de cuota constante y se exigía, para la realización de disposiciones posteriores del crédito, un estudio previo e individualizado de la solvencia del acreditado. El Servicio estimó que la caja de ahorros reclamada se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que una actuación acorde con la transparencia y buena fe que deben presidir las relaciones bancarias hubiera exigido que informara a su cliente, con carácter previo a la modificación del contrato, de la repercusión que la misma iba a tener en un futuro, al no estar contemplados para este tipo de operaciones los beneficios previstos en la Ley 2/1994.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 3121/01) se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar injustificadamente durante tres meses la cancelación de un préstamo hipotecario, a pesar de haber recibido los fondos procedentes de la entidad que se subrogaría en el mismo. Posteriormente, trató de rectificar, ofreciendo a su cliente una determinada cantidad, pero sin justificar, ni a su cliente ni al Servicio, los cálculos efectuados para obtener ese importe.

En el expediente n.º 3197/01, el Banco Zaragozano se subrogó en el préstamo que Associates Capital Corporation, Sucursal en España, había concedido al reclamante. La actuación de ambas entidades fue estimada incorrecta, por lo siguiente: la prestamista original no tuvo en cuenta, a la hora de calcular la deuda pendiente, que un recibo ya había sido pagado y además incluyó una cantidad en concepto de multa que resultaba injustificada; por su parte, el Banco Zaragozano mereció un pronunciamiento contrario al no haber advertido el error en el certificado emitido, provocando con ello que la subrogación se formalizara por un importe superior al que hubiera correspondido.

Deutsche Bank y Bankinter (expediente n.º 3258/01) actuaron incorrectamente, con ocasión de la subrogación de la primera entidad en un préstamo concedido por Bankinter. En efecto, el Deutsche Bank transfirió los fondos a la cuenta del reclamante, en lugar de utilizar el procedimiento de envío adecuado, como era remitir la cantidad debida directamente a la entidad acreedora; por su parte, Bankinter, no aplicó con diligencia los fondos a la finalidad indicada en la orden, ya que adoptó una actitud de total pasividad, sin tratar siquiera de contactar con su cliente para conocer el destino de los fondos recibidos.

La Caja Rural Vasca (expediente n.º 973/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al liquidar incorrectamente los intereses devengados, sin ajustarse a lo pactado en la escritura, con motivo de la subrogación de otra entidad en el préstamo que había concedido.

Caja España de Inversiones (expediente n.º 979/02) cargó en la cuenta del reclamante dos recibos de préstamo después de haber tenido conocimiento, por vía notarial, de la subrogación de otra entidad en la operación. Si bien con posterioridad retrocedió su importe el Servicio estimó que, a pesar de lo evidente del error, tardó más de cuatro meses en hacerlo, pese a la solicitud de su cliente, sin mostrar interés por la resolución de la incidencia hasta la presentación de su reclamación ante el Servicio, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

## PRÉSTAMOS SUBVENCIONADOS

### Información

Entidades: UNICAJA.— Reclamaciones n.º 2978/01 y n.º 2979/01.

BANCAJA.— Reclamaciones n.º 78/02, n.º 111/02, n.º 113/02, n.º 114/02, n.º 116/02, n.º 153/02, n.º 219/02, n.º 221/02, n.º 222/02, n.º 396/02 y n.º 397/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 143/02 y n.º 1513/01.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no emplearon la diligencia propia de su condición de profesional a la hora de facilitar a sus clientes información en relación con los préstamos subvencionados de los que eran titulares. Las actuaciones incorrectas detectadas fueron las siguientes:

En los expedientes n.º 2978/01 y n.º 2979/01, los reclamantes, que habían obtenido un préstamo subvencionado con una ayuda del Ministerio de Fomento que había que reintegrar, se dirigieron, tras la amortización total del préstamo, a Unicaja solicitando información sobre el procedimiento para efectuar el pago de la subvención. La caja de ahorros manifestó inicialmente desconocer el procedimiento y, con posterioridad, indicó a sus clientes que resultaba imprescindible abrir una cuenta en la entidad para su pago, lo que no era cierto, ya que existía una cuenta específica en la entidad para su ingreso, sin necesidad de abrir una cuenta a nombre de los reclamantes. A la vista de lo anterior, el Servicio estimó que la caja de ahorros había sido poco diligente a la hora de facilitar la información solicitada por sus clientes.

Bancaja, en todos los expedientes relacionados en este epígrafe, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expedientes n.º 1513/01 y n.º 143/02) se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no acreditar que comunicaron a sus clientes el vencimiento de la subsidiación del tipo de interés del préstamo subvencionado, de los que eran titulares, y la necesidad de tramitar, en su caso, la prórroga de la subsidiación concedida en su día por el organismo público correspondiente, a la que estaban obligados según la escritura de préstamo.

### Falta de diligencia en la tramitación de operaciones

Entidades: BANCO DE CASTILLA.— Reclamación n.º 1230/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1504/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2315/01.

CAJA RURAL CENTRAL.— Reclamación n.º 2613/01.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1382/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1338/02.

Las entidades relacionadas en este epígrafe se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no actuar con la debida diligencia, al cometer diversos errores en relación con los préstamos subvencionados de los reclamantes, que detallamos a continuación: negativa a admitir una amortización parcial anticipada en un préstamo subvencionado (expediente n.º 1338/02); la entidad admite una solicitud de préstamo subvencionado, formalizando incluso un préstamo puente, pese a no haber suscrito el Convenio correspondiente con el organismo que concedía la subvención (expediente n.º 2613/01); negativa a aceptar la aplicación de una subsidiación de intereses a un préstamo libre ya concedido, alegando que el organismo que concedía la subvención no lo admitía, cuando, tras consultar el Servicio con este organismo, no existía objeción alguna para ello (expediente n.º 1382/02); la entidad no informó a su cliente de que no podía tramitar su solicitud de préstamo cua-

lificado, a pesar de haber recibido la documentación, lo que provocó que el reclamante perdiera la subvención (expediente n.º 1504/01); falta de interés de la entidad en la resolución de una incidencia provocada por el adeudo dupli-

cado de una misma cuota de un préstamo subvencionado (expediente n.º 2315/01); demora de más de siete meses en la tramitación de un préstamo subvencionado (expediente n.º 1230/01).

## GRUPO II

### OPERACIONES PASIVAS

#### COMISIONES

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

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 833/01 y n.º 2497/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamaciones n.º 1881/01 y n.º 2564/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1954/01, n.º 2873/01, n.º 96/02, n.º 1478/02 y n.º 2204/02.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamaciones n.º 2065/01 y n.º 3141/01.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 2160/01.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 2293/01.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2404/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 2761/01 y n.º 2278/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamaciones n.º 2984/01 y n.º 71/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 3242/01.

BANCA MARCH.— Reclamación n.º 3538/01.

BANCAJA.— Reclamaciones n.º 27/02 y n.º 1762/02.

CAIXA RURAL DE ALTEA.— Reclamaciones n.º 303/02, n.º 304/02 y n.º 305/02.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1147/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamaciones n.º 1543/02, n.º 1585/02 y n.º 1661/02.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 1213/02 y n.º 1481/02.

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**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2446/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 3038/01.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 899/02.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1339/02.

En estos supuestos, las entidades reclamadas impusieron la necesidad de mantener cuentas corrientes en alguna de sus oficinas, a fin de domiciliar en las mismas los pagos periódicos de amortización de préstamos. 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 de Reclamaciones entiende que, en estos supuestos, las entidades no están legitimadas para cobrar las comisiones referidas, puesto que no concurre la presencia del principal requisito exigido, esto es, responder a un servicio efectivamente prestado al cliente; fundamentalmente, por resultar de suma importancia que sea la propia entidad quien requiera al interesado para que mantenga abierta una cuenta domiciliataria de los recibos del préstamo, que en definitiva sirve para facilitar su gestión a la propia entidad prestamista. Por ello, la actuación de las entidades de crédito fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el caso de la Caja de Ahorros Provincial San Fernando de Sevilla y Jerez (n.º 899/02), la reclamante había solicitado la realización de las gestiones necesarias para la cancelación registral de un préstamo, exigiendo la entidad que, para la entrega de la provisión de fondos, resultaba imprescindible abrir una cuenta adeudando por ello las comisiones de mantenimiento pactadas. El Servicio entendió que el adeudo de las citadas comisiones no estaba justificado, al tratarse de una cuenta abierta por imposición y en beneficio de la entidad reclamada.

### **Aplicación de condiciones diferentes a las pactadas en los contratos**

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1137/01 y n.º 123/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1985/01.

DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 2558/01.

CAJA RURAL DE ZAMORA.— Reclamación n.º 3116/01.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 3442/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1612/01, n.º 3469/01 y n.º 624/02.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 476/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1722/02.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1840/02.

La Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989 establece que los documentos contractuales relativos a operaciones pasivas 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.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas aplicaron condiciones diferentes a las pactadas en los respectivos contratos, al margen de las garantías previstas en la normativa que acabamos de enunciar, ya que no acreditaron haberse ajustado a los procedimientos de modificación 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.

En otros casos (expedientes n.º 1137/01, n.º 1612/01 y n.º 1722/02), se adeudaron comisiones que, si bien estaban pactadas en el contrato, no habían sido adeudadas durante la vigencia del mismo, hasta un determinado momento en que procedieron a su cargo en cuenta. El Servicio de Reclamaciones consideró que el hecho de no comunicar previamente a los clientes su intención de aplicar efectivamente lo pactado supuso una actuación escasamente transparente y no ajustada a las buenas prácticas bancarias.

### **Cobro de comisión de descubierto por valoración**

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 360/02.

La entidad adeudó sendas comisiones de descubierto por valoración en dos liquidaciones anuales consecutivas, que fueron devueltas al cliente tras su reclamación. El Servicio, no obstante su devolución, entendió que tal práctica, habida cuenta del tratamiento masivo de las liquidaciones, era previsible que se viniera extendiendo a la totalidad de las cuentas de la entidad, y que solo se produjeran las devoluciones tras las reclamaciones de sus clientes, actuando de forma contraria a lo dispuesto en la norma tercera, apartado 3, de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, que prescribe que no pueden exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración.

### **Comisión por la reclamación de descubiertos**

Entidades: PATAGON BANK.— Reclamación n.º 406/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1696/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2411/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3532/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 359/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 628/02.

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.

### **Penalización por la cancelación anticipada de depósitos a plazo**

Entidades: BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 1242/01.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 1254/01.

Los reclamantes, clientes del Banco Guipuzcoano (expediente n.º 1242/01), contrataron una imposición a plazo que fue cancelada anticipadamente. Discrepaban con la cuantía de la penalización por cancelación, ya que, mientras en el folleto publicitario del producto aparecía una comisión de un determinado porcentaje sobre el nominal (sin prorrateo), en las condiciones particulares del contrato ese porcentaje era anual y por lo tanto debía prorratearse en proporción al tiempo en que se anticipase el vencimiento. El Servicio entendió que la entidad quebrantó las buenas prácticas bancarias, pues la discrepancia entre la publicidad y el contenido del contrato suponía un obstáculo a la claridad y transparencia informativa exigida por aquellas.

Banco Atlántico (expediente n.º 1254/01) cobró a su cliente una comisión por la cancelación anticipada de su depósito a plazo, que no estaba pactada en el correspondiente contrato. Además, tampoco acreditó que hubiera informado convenientemente al interesado acerca de la existencia de la citada comisión, ni de la forma de cálculo de la misma, con ocasión de la orden de cancelación del depósito. Por estos motivos, el cobro se estimó improcedente, y la actuación de la entidad, contraria a las buenas prácticas bancarias.

### **Cobro de comisiones indebidas, por diversos motivos**

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1236/01, n.º 2227/01, n.º 629/02 y n.º 1395/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2289/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2591/01.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2227/01), con ocasión de un descubierto de un día generado en la cuenta de su cliente, adeudó una comisión, ajustada a lo previsto en sus tarifas, pero de cuantía, a juicio del Servicio, desproporcionada. Tal y como ha manifestado en reiteradas ocasiones este Servicio, las entidades registran unas tarifas de comisiones en el Banco de España, no pudiendo cargar cantidades superiores a las registradas o a las que se deduzcan de las condiciones contractuales, si estas fueran menores. Ello, sin embargo, tampoco significa que se deban cargar, necesariamente y con carácter automático, las comisiones registradas, las cuales tienen, al amparo de la normativa vigente, la condición de máximas. Las entidades deben adecuar las comisiones repercutidas a los servicios ciertamente prestados, sin que el criterio de libertad de registro, consagrado por aquella normativa, pueda utilizarse para legitimar situaciones de abuso o desequilibrio.

En otro caso (expediente n.º 1236/01), el reclamante había contratado un FIAMM vinculado a una cuenta corriente, de forma que las suscripciones o reembolsos del mismo se efectuaban mediante cheques ingresados o librados contra esa cuenta. En un momento dado, se modificó el sistema, de modo que la entidad mediante carta —que el reclamante decía no haber recibido— indicó que ya no podía utilizarse el talonario de cheques. A pesar de lo anterior, casi dos años después, el reclamante libró un cheque que fue adeudado en descubierto en su cuenta, generando una comisión de descubierto por la cuantía máxima prevista en sus tarifas. A juicio del Servicio, la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, no anuló, a pesar de sus manifestaciones, los cheques y, por otro, aplicó automáticamente la comisión de descubierto, sin tener en cuenta las especiales circunstancias que concurrían.

En el expediente n.º 629/02, la reclamante acudió a una sucursal del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria para hacer efectivo un mandamiento de devolución ordenado por un juzgado. La entidad, dado que no tenía efectivo suficiente, le ofreció la entrega de un cheque bancario, pero cobrándole por ello una comisión por su emisión. Tal y como ha señalado el Servicio en reiteradas ocasiones, en aquellos casos en que una entidad no puede facilitar el efectivo solicitado y tal entrega es sustituida —por iniciativa y en beneficio de la entidad, que así se ve dispensada de la necesidad de almacenar grandes sumas de dinero en todas sus oficinas— por la emisión de un cheque bancario o documento de pago de similares características, resulta obvio que debe eximirse al interesado de cualquier obligación de pago. Idéntico pronunciamiento se produjo en el expediente n.º 2591/01, al adeudar el Banco Español de Crédito una comisión por la emisión de un cheque bancario al carecer la sucursal de efectivo suficiente para entregar a su cliente.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2289/01) enviaba a su cliente, dentro del mismo sobre, diversas comunicaciones de las operaciones realizadas en

su cuenta, adeudando gastos de correo por cada una de las operaciones para las que tenía pactado su cobro. El Servicio consideró incorrecto este proceder, ya que la entidad tan solo estaba legitimada para la repercusión de los gastos realmente habidos, sin que pudiera justificar el adeudo de varias comunicaciones cuando realmente solo enviaba una.

En otro caso, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1395/02), por un error informático, no adeudó en la cuenta de su cliente el importe correspondiente a un reintegro en efectivo realizado en cajero automático con su tarjeta, y días después, al adeudar la cantidad dispuesta, se produjo un descubierto en la cuenta que dio origen al cargo de una comisión por descubierto, improcedente a juicio del Servicio.

## LEY DE CRÉDITO AL CONSUMO

### **La TAE del descubierto excede del límite del artículo 19.4**

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2674/01 y n.º 3433/01.

En estos expedientes, los reclamantes cuestionaban ciertas liquidaciones de intereses y el cobro de comisiones por descubierto que la entidad realizó 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 la entidad reclamada vulneró el citado criterio —fiel reflejo de la norma—, el Servicio consideró que había quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios.

## INTERESES

### **Modificación del tipo de interés sin observar el procedimiento establecido en el contrato**

Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1556/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 282/02.

En estos casos, las entidades rebajaron los tipos remuneratorios, pactados en contrato, que venían aplicando a las imposiciones a plazo u otros depósitos de los reclamantes.

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 de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación».

De conformidad con esta normativa, los contratos de depósito recogían la facultad de revisar el tipo de las operaciones (de la que las entidades hicieron uso), pero no acreditaron que la referida modificación del tipo hubiese sido previamente comunicada a los interesados en la forma fijada en los contratos, lo que motivó que el Servicio estimase que la actuación de las entidades había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

### **La entidad no abona los intereses pactados**

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2760/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 3580/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.— Reclamación n.º 1858/01.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 2239/01

En el expediente n.º 2760/01, la reclamante, que era titular de varias cuentas abiertas en el Banco Pastor, tuvo

noticias de que una de sus cuentas se encontraba en presunción de abandono. Solicitó el reintegro de los fondos depositados más sus intereses (se trataba de una imposición a plazo), limitándose la entidad al abono del principal y de una parte de los intereses, ya que los cálculos realizados para su abono eran incorrectos. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias tanto al no liquidar correctamente, desde un primer momento, los intereses de la imposición a plazo como al no aportar copia del documento contractual.

Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 3580/01) liquidó, durante un período prolongado de tiempo y a pesar de las reclamaciones de su cliente, las cuentas de la sociedad reclamante a un tipo inferior al pactado en el contrato, no siendo hasta que se formuló la reclamación ante el Servicio cuando decidió ajustar las liquidaciones a lo pactado.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ávila (n.º 1858/01) calculó incorrectamente los intereses abonados a su cliente, ya que practicó la liquidación de un depósito con un plazo de veinticinco meses aplicando el tipo nominal anual que figuraba en el contrato y que coincidía con la TAE, que también aparecía en el mismo, como si dicho tipo nominal no estuviese referido a un año, sino a todo el período de liquidación, en este caso los veinticinco meses.

El Banco Zaragozano (expediente n.º 2239/01) calculó incorrectamente los intereses correspondientes a un depósito cuya rentabilidad estaba referenciada a la revalorización de un determinado índice bursátil.

## DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

### Cargos en cuenta no autorizados por el cliente

Entidades: CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1781/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 3220/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1587/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1588/02.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 1855/02.

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 con-

cretar 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.

### Disposiciones en cajero con libreta

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 537/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 765/02.

Una cliente de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expediente n.º 537/02), a quien le habían robado su libreta de ahorros efectuando posteriormente con la misma varias disposiciones en cajero, afirmaba que ni contaba con número secreto ni había operado nunca en cajero con la libreta. El Servicio entendió, ante las discrepancias manifestadas, que correspondía a la entidad —que afirmaba que su cliente había activado esta opción— acreditar que la activación de la libreta para operar en cajeros contaba con el consentimiento de su cliente y, al no hacerlo, se estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, no considerándose tampoco correcto que le repercutiera las disposiciones efectuadas con la libreta sustraída.

En el expediente n.º 765/02, la reclamante discrepaba con tres reintegros efectuados en cajero con su libreta. El Servicio, si bien podría considerarse que la reclamante no había sido diligente en la custodia de la libreta, emitió un pronunciamiento contrario a la entidad, ya que el sistema utilizado para la entrega del número secreto no permitía conocer la identidad de la persona a la que se le hizo entrega.

### Compensación impropia de posiciones deudoras y acreedoras de clientes

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 955/01, n.º 2690/01 y n.º 731/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1227/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2610/01.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 3575/01.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 1384/02.

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. En los casos de este epígrafe, las entidades compensaron saldos deudores y acreedores de depósitos sin que mediara alguno o ambos requisitos, o bien cuando los saldos compensados aún no eran líquidos, 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 sostiene que, salvo casos particulares, los depósitos indistintos no presuponen la comunidad de dominio sobre lo depositado, debiendo 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.

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

Entidades: CAJA RURAL DEL DUERO.— Reclamación n.º 3416/01.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2595/02.

La Caja Rural del Duero (expediente n.º 3416/01), tras tener conocimiento del fallecimiento del cotitular indistinto de un depósito, impidió al otro cotitular, inicialmente, disponer de la totalidad del saldo para, posteriormente, entregarle solo parte del mismo. 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).

El mismo pronunciamiento contrario mereció el Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (expedien-

te n.º 2595/02), al bloquear la mitad del saldo de los depósitos abiertos a nombre de la reclamante y de su hermana (fallecida), siendo ambas cotitulares indistintas.

**Otras actuaciones incorrectas relacionadas con el fallecimiento de titulares de depósitos**

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 944/01 y n.º 2620/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1483/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2687/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2712/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3122/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 663/02.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2339/02.

Banco Español de Crédito (expediente n.º 944/01) efectuó, tras el fallecimiento de un cotitular indistinto, un traspaso de fecha posterior a la orden de bloqueo de la cuenta dada por el otro cotitular. El banco alegaba que el cargo tenía su origen en una orden dada por el cotitular fallecido con anterioridad al fallecimiento, pero sin acreditar este hecho, ya que afirmaba que la orden de traspaso suscrita se había traspapelado. Esta falta de justificación de su proceder mereció el pronunciamiento contrario del Servicio. Esta misma entidad (expediente n.º 2620/01) permitió la disposición del saldo de una cuenta cuyo titular había fallecido seis años antes sin contar con el consentimiento de todos sus herederos y sin haberse practicado la partición de la herencia. Por su parte, Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1483/01) canceló, tras su fallecimiento, las cuentas de las que era titular el padre del reclamante, entregando la mitad del saldo a su madre y abriendo cuentas nuevas a nombre de los herederos, asumiendo la facultad de realizar la partición de parte del caudal hereditario sin estar legitimado para ello.

En el expediente n.º 2687/01 Banco Santander Central Hispano permitió que, tras el fallecimiento de un cotitular indistinto, el otro cotitular dispusiera de la totalidad del saldo de una imposición a plazo. El Servicio consideró, ante la discrepancia con su actuación manifestada por la heredera reclamante, que, si bien el otro cotitular estaba legitimado para disponer de los fondos, el banco debía haber retenido una pequeña parte del saldo para hacer frente a las obligaciones fiscales que pudiesen surgir para la heredera del cotitular fallecido.

Por su parte, Citibank (expediente n.º 2712/01) decidió bloquear totalmente un depósito con la finalidad de que los herederos no pudieran disponer de los fondos, al existir discrepancias entre ellos. El Servicio consideró, sin perjuicio de no considerar ilógica la decisión del banco, que, dado que el bloqueo se mantuvo durante años, la entidad debió

haber retribuido esos fondos de alguna forma, ya que, al no hacerlo, se benefició gratuitamente del dinero depositado.

En el caso de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 3122/01), el reclamante, de acuerdo con la única documentación existente sobre una imposición a plazo, es decir, la libreta y un certificado emitido por la entidad, ostentaba la condición de cotitular indistinto. Tras el fallecimiento del otro cotitular, acudió a la sucursal para reintegrar los fondos depositados, lo que no pudo hacer, dado que la caja manifestaba, sobre la base de supuesta documentación interna que no aportó, que era un simple autorizado. El Servicio consideró que, sin perjuicio de lo que, en su caso, pudiera determinar un tribunal de justicia, la caja de ahorros no justificó su actuación, ya que, a la vista de la documentación existente, el solicitante era cotitular indistinto, por lo que debía haber facilitado los fondos, mereciendo en consecuencia un pronunciamiento desfavorable.

En el expediente n.º 663/02, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura se apartó de las buenas prácticas bancarias al proceder al bloqueo de todas las cuentas de un cliente fallecido, con la única finalidad de que sus herederos procedieran a saldar un descubierto existente en una de ellas, abusando así de su posición de privilegio como depositario de los fondos.

En el expediente relativo al Banco Popular Español (n.º 2339/02), la entidad permitió disposiciones de una cuenta posteriores al fallecimiento de su titular sin que la entidad fuera capaz de dar información sobre la persona que las realizó o las circunstancias en las que se produjeron. Si bien finalmente el banco abonó las cantidades reclamadas, el Servicio estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias por la falta de control mostrada en relación con las cuentas de su cliente.

### **Bloqueo de cuentas**

*Entidades:* UNICAJA.— Reclamación n.º 3117/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 3164/01.

Unicaja (expediente n.º 3117/01) decidió bloquear la cuenta abierta a nombre del hijo menor de edad del reclamante —este estaba como autorizado— sin previo aviso, por no tener el N.I.F. del titular, llegando incluso a no abonar una transferencia en dicha cuenta. La caja justificaba su actuación en el Real Decreto 338/1990, de 9 de marzo, por el que se regula la composición y la forma de utilización del Número de Identificación Fiscal, pero sin tener en cuenta que el apartado 11 del artículo 15 de esta disposición contempla la posibilidad de que en las cuentas a nombre de menores «el Número de Identificación Fiscal, de estos podrá sustituirse por el de las personas que ostenten su representación legal». El Servicio estimó injustificada una decisión de tanta trascendencia como el bloqueo, cuando la propia normativa que lo justificaba preveía para supuestos como el analizado una alternativa para su cliente.

En el expediente n.º 3164/01, el Servicio entendió que la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al bloquear el saldo de una cuenta a instancias de una de sus cotitulares indistintas, preservando sus derechos, pero conculcando las facultades dispositivas de la otra cotitular. La entidad alegaba en su descargo que, ante la contradicción entre las órdenes de una y otra cotitular, optó por acceder al bloqueo solicitado por quien, además, era la perceptora de la pensión que constituía el único abono periódico de la cuenta, bloqueando el saldo de la misma, cuando lo cierto es que permitió previamente la disposición de la mayor parte del saldo de la cuenta a la clienta ordenante del bloqueo, así como el mantenimiento de los gastos domiciliados, pero no la disposición de dicha cuenta a la otra cotitular, que ostentaba las mismas facultades dispositivas sobre ella.

### **Actuación incorrecta en embargos de cuentas**

*Entidades:* MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS.— Reclamación n.º 1623/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2228/01.

CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDES.— Reclamación n.º 2392/02.

En estos expedientes, 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. El Servicio estimó que las entidades no habían actuado con la diligencia requerida y que habían incumplido las obligaciones exigibles legalmente a las entidades depositarias. En efecto, habían omitido retener el importe embargado al recibir las diligencias de embargo y, en algún caso, habían dejado 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 caso del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2228/01), la entidad procedió al embargo de una imposición a plazo siguiendo instrucciones de la Tesorería General de la Seguridad Social, lo que se consideró ajustado a las buenas prácticas bancarias. No obstante, el presente expediente tenía un particularidad, como era que la imposición a plazo estaba a nombre de dos personas y la cuenta asociada tenía un solo titular, contra quien no se dirigía el embargo. El banco esperó hasta el vencimiento de la imposición a plazo y, una vez abonado su importe en la cuenta asociada, adeudó en esta la cantidad embargada, utilizando, además, un concepto equívoco. Este proceder dio lugar a

que la titular de la cuenta, desde el punto de vista formal, se viera afectada por un embargo que no iba dirigido contra ella, por lo que el Servicio estimó que el banco, al no realizar correctamente la operación, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios.

### **Adeudos en cuenta para corregir abonos indebidos**

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 1888/01.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2008/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2395/01, n.º 2886/01, n.º 3039/01, n.º 3106/01 y n.º 2117/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 2631/01.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2800/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3059/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 901/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1456/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2111/02.

Las reclamaciones de este epígrafe hacen referencia a la facultad que pueden 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 proceder irregular, 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 ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2203/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 412/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1449/02 y n.º 1761/02.

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: demora en cumplimentar una orden de disposición de unos fondos, abonados en una libreta, realizada por persona autorizada (expediente n.º 2203/01); negativa a cumplir la orden verbal de su cliente para traspasar el producto de dos fondos de inversión a una cuenta de su exclusiva titularidad y admisión de otra orden telefónica posterior del otro cotitular (expediente n.º 412/02); negativa a aceptar un ingreso en moneda fraccionaria en la cuenta de su cliente, sin justificación (expediente n.º 1761/02), y falta de ejecución de una orden de su cliente de transferir fondos y realizar una inversión, desentendiéndose posteriormente de los perjuicios causados (expediente n.º 1449/02).

### **Cancelación unilateral de cuentas**

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamaciones n.º 2564/01 y n.º 3045/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 301/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1814/02.

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 fuesen precedidas de una previa comunicación al interesado, con una anticipación de un número determinado de días.

### **Actuación unilateral de las entidades**

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1570/01, n.º 2050/01, n.º 2218/01, n.º 3204/01 y n.º 1301/02.

BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 1987/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 784/01, n.º 2344/01, n.º 3044/01 y n.º 3511/01.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2435/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2985/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 3031/01 y n.º 3129/01.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1715/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1854/02 y n.º 392/02.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DEL CÍRCULO CATÓLICO DE OBREROS DE BURGOS.— Reclamación n.º 1844/02.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2690/02.

En los expedientes de este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no habían actuado conforme a las buenas prácticas bancarias, ya que tomaron decisiones unilaterales sobre diversas cuestiones de la operativa de las cuentas de sus clientes que, o bien no contaron con el consentimiento de estos, o bien constituían en sí mismas actuaciones incorrectas. Exponemos a continuación las concretas decisiones o actuaciones que concurrieron en cada uno de los expedientes: reclamación de deudas antiguas sin acreditar documentalmente la existencia de las operaciones que las generaron (expedientes n.º 1570/01, n.º 2435/01, n.º 3204/01, n.º 1715/02, n.º 1854/02 y n.º 2690/02); adeudo en cuenta sin causa que lo justificara y retraso de cinco meses en rectificarlo (expediente n.º 2050/01); pago del Impuesto sobre Sucesiones, correspondiente a la liquidación provisional de un heredero y dos legatarios, con cargo a una cuenta distinta a la designada en la autorización dada por el Servicio de Economía y Hacienda de la Comunidad Autónoma recaudadora del impuesto, así como la negativa a permitir que, quien era —según las propias alegaciones de la entidad— administradora del saldo depositado en una cuenta pudiera disponer del mismo (expediente n.º 1301/02); cargos en la cuenta de una sociedad declarada en suspensión de pagos sin la intervención judicial exigida por la Ley, así como la demora en cancelar un depósito constituido en garantía de un aval prestado por la entidad de más de catorce meses desde que fue devuelto (expediente n.º 1987/01); negativa a permitir retirar a su cliente una determinada cantidad en efectivo sin justificación (expediente n.º 2344/01); negativa a aceptar la realización de ingresos en efectivo en sucursal distinta de aquella en la que está abierta la cuenta (n.º 784/01); adeudo en una cuenta distinta de la domiciliaria de la aportación periódica a un fondo de pensiones, estando la cuenta domiciliaria cancelada y existiendo una orden de traspaso del fondo a otra entidad (expediente n.º 3044/01); negativa al abono en efectivo de un cheque bancario nominativo sin alegar una causa objetiva que justificara su actuación (expediente n.º 3511/01); inutilización, sin respetar el plazo de preaviso de 15 días previsto en el contrato, de la clave para realizar operaciones de banca electrónica, impidiendo con ello que pudiera disponer del dinero depositado en la cuenta (expediente n.º 2985/01); falta de justificación del abono de un ingreso en efectivo en una cuenta distinta, aunque del mismo titular, de la indicada por el reclamante (expediente n.º 3031/01); cancelación unilateral de una cuenta corriente en la que se instrumentaba una póliza de crédito y demora de casi dos años en rectificar un abono por importe inferior al que realmente correspondía (expediente n.º 2218/01); falta de justificación (expediente n.º 392/02) de la diferencia del saldo reflejado en la libreta de la reclamante y la suma de adeudos y abonos practicados en la misma; adeudo de una operación supuestamente realizada dos años antes sin comunicación previa a su cliente (expediente n.º 3129/01).

En el supuesto referido al Monte de Piedad y Caja de Ahorros del Círculo Católico de Obreros de Burgos (expe-

diente n.º 1844/02), la reclamante había recibido en su cuenta un ingreso en efectivo realizado por un tercero y, al desconocer el origen del apunte, acudió a la entidad para obtener más información. A la vista de ello, la caja de ahorros decidió que el apunte era incorrecto, por lo que le retrocedió el abono y retuvo su importe a la espera de que la persona que hizo el ingreso, desconocida para la caja de ahorros reclamada, justificara el destino del ingreso efectuado. El Servicio consideró incorrecta esta actuación, ya que no existían causas objetivas que permitieran afirmar que se había producido un error y, además, no solicitó la preceptiva autorización de su cliente para la retrocesión.

**La entidad no cumplimenta todas las formalidades exigibles para verificar la regularidad de unos reintegros**

Entidad: BANCAJA.— Reclamación n.º 2096/02.

El reclamante, a quien habían sustraído su D.N.I., comprobó que, con posterioridad a la sustracción, se habían realizado cinco reintegros con cargo a sus cuentas sin la presentación física de las libretas. El Servicio comprobó que los contratos exigían, en todo caso, que para la realización de reintegros en efectivo se presentara la libreta junto con el D.N.I., por lo que la actuación de la entidad se consideró contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, al permitir la disposición de los fondos cuya custodia había asumido sin cumplimentar todas las formalidades exigibles.

**FALTA DE DILIGENCIA**

**Comisión reiterada de errores**

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2290/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1338/01, n.º 2252/01 y n.º 2878/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2224/01 y n.º 2039/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 752/02 y n.º 1779/02.

BANCO HERRERO.— Reclamación n.º 1520/02.

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. 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 fueron las siguientes: no cancelar una cuenta sin razón ni prueba que validara su decisión, cargar un efecto sin autorización ni orden en tal sentido, no retroceder en su momento una comisión indebida por emitir un cheque bancario, penalizar por la cancelación anticipada de imposiciones sin título para hacerlo, cobrar por reclamación de saldo deudor sin poder haber llevado a cabo gestiones que motiven su repercusión y bloquear una cuenta parcialmente sin argumento válido para ello (expediente n.º 2290/01); falta de diligencia a la hora de subsanar errores provocados por la propia entidad, demorando el ingreso de nóminas (expediente n.º 2252/01); abonos injustificados y reiterados, de importe muy elevado, que posteriormente eran rectificadas utilizando un concepto erróneo (expediente n.º 2878/01); la entidad ejecutó por error una orden de compra de acciones por un importe diez veces superior al solicitado por su cliente, demorando excesivamente la subsanación de las consecuencias perjudiciales para su cliente del error cometido (expediente n.º 752/02); multitud de apuntes incorrectos como consecuencia de las incidencias producidas por la cesión del negocio de su sucursal a otra entidad que no fueron subsanados diligentemente (expediente n.º 1520/02); demora injustificada de catorce meses en cumplimentar la orden de su cliente de cancelar una cuenta de ahorro y de trasladar a otra entidad la domiciliación de los recibos de un préstamo (expediente n.º 2224/01); falta de liquidación de multitud de cuentas corrientes, al haber extraviado la información sobre las condiciones aplicables a las mismas y falta de comunicación de lo sucedido a su cliente hasta el momento en que presentó su reclamación ante el Servicio (expediente n.º 1338/01); la entidad se cobró el importe de una deuda, pese a que ya había sido pagada, mediante la realización de una compensación impropia (n.º 1779/02); falta de justificación sobre la procedencia de multitud de apuntes practicados en la cuenta de su cliente, así como el bloqueo injustificado de la misma (n.º 2039/02).

#### **Falta de diligencia en la tramitación de operaciones**

*Entidades:* BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 188/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 616/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1077/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1227/01.

Banco Atlántico (expediente n.º 188/02) constituyó un depósito a plazo por el doble de la cantidad pretendida por el reclamante, generándose un importante descubierto en su cuenta. Transcurridos varios días, se constituye correctamente, pero la entidad no retrocedió los intereses y gastos del descubierto, abonando unos intereses complementarios, hasta la reclamación de su cliente. El Servicio, sin perjuicio de valorar positivamente el abono de intereses, consideró que el banco debía haber sido, desde un primer mo-

mento, mucho más diligente a la hora de rectificar su error, sin permitir que, como sucedió al adeudarle los intereses y gastos del descubierto, su cliente sufriera las consecuencias perjudiciales de un error provocado por la entidad.

En el expediente n.º 616/02, la reclamante afirmaba haber realizado dos ingresos en un buzón nocturno de la entidad en los que se incluían diversas partidas de las que dos de ellas no se habían abonado en cuenta. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse sobre si los ingresos se efectuaron o no, comprobó que ni la entidad ni su cliente ajustaron su actuación a lo previsto en el contrato suscrito para la utilización del buzón nocturno, por lo que consideró que la Caja, como profesional en la materia concedora de los riesgos de realizar las operaciones sin las formalidades previstas en el contrato, se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios.

En el expediente n.º 1077/02, la reclamante, titular de una libreta de ahorros, discrepaba con la negativa de la entidad a permitirle realizar las operaciones de reintegro en efectivo en ventanilla, obligándole a utilizar los puestos automáticos que no sabía utilizar. Debido a su desconocimiento, guardaba la clave secreta escrita junto a la libreta y comunicaba su clave personal a los empleados de la sucursal, que le hacían físicamente las operaciones. A juicio de este Servicio, la entidad se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al no permitir a la reclamante operar como siempre lo había hecho, generando un evidente riesgo para los fondos depositados sin adoptar medida alguna destinada a proteger los intereses de su cliente.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1227/01) no permitió disponer al reclamante de una cuenta de no residente, al no haberse otorgado por el titular del depósito la autorización para ello ante fedatario público. El Servicio entendió que, al tratarse de una cuenta de no residente, las autorizaciones que, en su caso, se otorguen, han de estar refrendadas por fedatario público, por lo que, en este punto, la negativa del banco estaba justificada. Sin embargo, sí se estimó merecedora de un pronunciamiento desfavorable la falta de diligencia mostrada por la entidad, al no comprobar, antes de admitir la autorización en la sucursal, los requisitos que esta debía cumplir, permitiendo que el reclamante creyera que, al haber entregado la citada autorización, ya podía disponer del dinero.

## **CONDICIONES CONTRACTUALES**

### **Apertura de cuentas o autorizaciones de disposición sin cumplir las formalidades necesarias**

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 802/01 y n.º 1564/01.

CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA.— Reclamación n.º 2718/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2515/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 3607/01 y n.º 3210/01.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 708/02.

CAJA RURAL DE SORIA.— Reclamación n.º 1711/02.

ACTIVOBANK.— Reclamación n.º 1138/02.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2088/02.

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1564/01) abrió una cuenta a nombre de un cliente que manifestaba no haber dado instrucciones en ese sentido, sin que el banco pudiera justificar, bien mediante la presentación del contrato de cuenta firmado, o bien con una solicitud de apertura de cuenta, su solicitud, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 2718/01, la caja de ahorros reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias al abrir y cancelar varias cuentas a nombre de unos menores, admitiendo que en las mismas figurara como representante legal quien no ostentaba tal condición, así como al permitir el adeudo de determinados gastos ordenados por persona no facultada al efecto.

En los expedientes n.º 802/01, n.º 3607/01, n.º 1711/02 y n.º 2088/02, las entidades incurrieron en una mala práctica bancaria al abrir cuentas a nombre de los reclamantes sin su conocimiento ni su consentimiento, dándose además la circunstancia, en el expediente n.º 802/01, de que la cuenta se abrió a nombre de la reclamante y de una tercera persona, sin que la entidad justificara en modo alguno este anómalo proceder.

En el caso del expediente n.º 2515/02, el Banco Santander Central Hispano se negaba a facilitar información sobre los movimientos habidos en determinadas cuentas, al no haberse suscrito los correspondientes contratos. El Servicio estimó que en este aspecto la actuación del banco fue correcta, si bien consideró que constituía una mala práctica bancaria permitir que se abrieran varias cuentas en las que la reclamante aparecía como cotitular sin conocimiento ni consentimiento.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 3210/01) procedió a abrir una cuenta a nombre de una Comunidad de Propietarios. La citada Comunidad había autorizado al administrador de la finca para proceder únicamente a la apertura de la cuenta. El Servicio estimó que la caja se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no dirigirse a los representantes de la Comunidad para que designaran a las personas autorizadas para disponer de los fondos depositados —permitiendo que esta designación la hiciera el administrador, que no tenía autorización para ello—, así como al no facilitar al Presidente de la Comunidad, en su condición de representante legal de la misma, información sobre los movimientos habidos en la cuenta.

Caixanova (expediente n.º 708/02) mereció un pronunciamiento contrario, al permitir que un menor, sin la asistencia de sus padres, abriera una cuenta corriente realizando posteriormente una disposición con cargo a la misma.

Un cliente de Activobank (expediente n.º 1138/02) solicitó la apertura de una cuenta, remitiendo a través de una empresa de mensajería la documentación necesaria, si bien incompleta, ya que no había firmado las condiciones particulares de la cuenta y además el D.N.I. de uno de los titulares había caducado, sin que el banco se diera cuenta de estas deficiencias hasta que el reclamante solicitó, cinco meses después, la cancelación de la misma, estimando el Servicio que se había apartado de las buenas prácticas bancarias al no haber sido diligente a la hora de comprobar el cumplimiento de los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta.

### **Disposiciones de cuentas sin concurrir las firmas necesarias**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2711/01 y n.º 1699/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 3505/01.

UNICAJA.— Reclamación n.º 319/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 352/02.

En los expedientes n.º 1699/02, n.º 3505/01 y n.º 352/02, 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, 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.

Unicaja (expediente n.º 319/02) permitió que un autorizado en una cuenta, cuya autorización había sido revocada con anterioridad, realizara disposiciones de fondos con cargo a la misma. En el caso del expediente n.º 2711/01, el Banco Santander Central Hispano permitió que una persona que no era titular ni autorizada en una cuenta dispusiera de la totalidad del saldo existente, alegando que actuaba como representante de los titulares y que estos le habían conferido una autorización escrita, lo que en realidad no era así, ya que el citado escrito tenía carácter genérico, de modo que no quedaba determinado el alcance de tal autorización.

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

Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.— Reclamación n.º 2792/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 159/02 y n.º 447/02.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 764/02.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1270/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1480/02.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 2425/02.

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: exclusión de un cotitular por orden del otro cotitular de la cuenta (expedientes n.º 447/02 y n.º 1270/02); cancelación de cuentas de varios cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos (expedientes n.º 2792/01, n.º 159/02 y n.º 764/02); modificación de las condiciones de un contrato de cuenta a nombre de dos menores realizada por uno solo de los progenitores, sin la intervención del otro, que fue quien presentó la reclamación (expediente n.º 1480/02), y modificación unilateral del tipo de cuenta por parte de la entidad sin el consentimiento de su titular (n.º 2425/02).

#### **Interpretación unilateral de cláusulas contractuales**

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1323/02.

BANCO HALIFAX HISPANIA.— Reclamación n.º 1845/01.

PATAGON BANK.— Reclamación n.º 3620/01.

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (n.º 1323/02), tanto la reclamante como la entidad consideraban que el saldo reflejado en la libreta de ahorros no coincidía con el real, pretendiendo la entidad que fuera la reclamante quien, mediante la entrega de una libreta antigua, justificara los movimientos habidos, pese a que, a juicio del Servicio, ha de ser la entidad de crédito la que, sobre la base de su propia información sobre los movimientos habidos en una cuenta, justifique los movimientos existentes. Al no actuar así, el Servicio consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

Un cliente del Banco Halifax (n.º 1845/01) solicitó, avisando con veinticuatro horas de antelación, tal y como estaba previsto en el contrato, un determinado importe en efectivo. Cuando el reclamante acudió a la sucursal para retirar el dinero, la entidad no tenía los fondos a su disposición, alegando que, si bien era cierto que el contrato preveía un plazo de preaviso, no se había previsto ningún plazo concreto para la entrega del dinero, por lo que tampoco se creía obligada a ofrecer a su cliente otra alternativa que no fuera esperar, o emitir un cheque, o ejecutar una transferencia, pero soportando el reclamante la comisión. Evidentemente, el Servicio consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto al no entregar

el dinero solicitado como por la actitud de total pasividad mostrada a la hora de resolver la incidencia por ella provocada.

En el expediente n.º 3620/01, el reclamante discrepaba con el importe abonado en concepto de compensación, por un error cometido por la entidad, que no se ajustaba a lo que, de acuerdo con su interpretación, se había pactado en el contrato para estos casos. El Servicio estimó que, dado que la entidad parecía compartir el criterio expuesto por el reclamante, se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al abonar a su cliente una cantidad menor a la prevista en el contrato.

## **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1618/01, n.º 2164/01, n.º 2699/01, n.º 3450/01, n.º 301/02, n.º 1315/02 y n.º 1326/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1016/01, n.º 2046/01, n.º 3452/01, n.º 2316/01, n.º 2394/01, n.º 2446/01, n.º 2752/01, n.º 64/02, n.º 423/02 y n.º 596/02.

UNICAJA.— Reclamaciones n.º 1475/01 y n.º 2568/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 1686/01, n.º 3248/01 y n.º 2248/02.

CAJA RURAL DE VILLAR.— Reclamación n.º 2116/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2121/01, n.º 2367/01, n.º 2497/01, n.º 2567/01, n.º 3551/01, n.º 804/02 y n.º 1597/02.

CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.— Reclamación n.º 2741/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 2760/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 3192/01.

BANCA MARCH.— Reclamación n.º 3538/01.

BANCO MAPFRE.— Reclamación n.º 93/02.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 170/02.

CAIXA RURAL DE ALTEA.— Reclamaciones n.º 303/02, n.º 304/02 y n.º 305/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1721/02.

BANCAJA.— Reclamación n.º 860/02.

CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 995/02.

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. 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.

### **Falta de claridad y transparencia en los contratos formalizados**

Entidades: CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2222/01.  
 BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3223/01.  
 IBERCAJA.— Reclamación n.º 940/02.

También la norma sexta de la Circular n.º 8/1990, de 7 de septiembre, establece el contenido mínimo de los documentos contractuales de operaciones pasivas, fijando una serie de puntos que han de recoger de forma explícita y clara. En los supuestos de este epígrafe, los contratos formalizados adolecían de ciertos defectos u omisiones, contrarios a la claridad y transparencia que requieren las buenas prácticas bancarias. En concreto, las anomalías detectadas, en cada uno de los expedientes, fueron las siguientes: aplicación de nuevas condiciones en la cuenta del reclamante sin reflejar en el documento contractual las mismas (expediente n.º 2222/01); el documento contractual no recogía los derechos que contractualmente correspondían a las partes —tal y como exige la normativa— en orden a la modificación del tipo de interés o de las comisiones o gastos repercutibles (expediente n.º 3223/01); la redacción de una cláusula relativa a la penalización por el reembolso anticipado de una imposición a plazo era confusa (expediente n.º 940/02).

### **Los contratos formalizados no ofrecían la información exigida por la normativa para conocer la rentabilidad de las operaciones**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2013/01, n.º 399/02 y n.º 811/02.  
 BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1524/01.  
 BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 3459/01, n.º 3519/01, n.º 3560/01 y n.º 830/02.

La norma sexta, apartado 6, de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 establece lo siguiente:

«6. 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:

- a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses o, en el caso de operaciones al descuento, los precios efectivos inicial y final de

la operación. Igualmente se recogerán los recargos por aplazamiento aplicables.

Cuando el tipo de interés sea variable, se especificará, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento.

- b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los precios efectivos y recargos citados en la letra anterior; la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal, el importe absoluto de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dichos importes.»

Por su parte, la norma octava del mismo precepto, en su apartado 1, establece que el tipo de interés o rendimiento efectivo deberá expresarse obligatoriamente en los documentos contractuales, utilizando para el cálculo de la tasa anual equivalente (TAE) la fórmula contenida en su anexo V.

En los expedientes recogidos en este epígrafe, las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al no ajustar la redacción de sus contratos a lo preceptuado en la norma. Las concretas irregularidades apreciadas por el Servicio fueron las siguientes:

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 811/02) omitió incluir, en el contrato correspondiente a una imposición a plazo, la mención obligatoria a la TAE. Esta misma entidad, en los expedientes n.º 2013/01 y n.º 399/02, cumplimentó de forma defectuosa unos contratos de imposición a plazo de 26 meses, indicando como tipo de interés el correspondiente al plazo total y sin hacer referencia a la TAE, lo que, además, indujo a confusión a sus clientes, respecto a la rentabilidad de su inversión.

En los expedientes referidos al Banco Español de Crédito (n.º 3519/01, n.º 830/02, n.º 3459/01 y n.º 3560/01) y al Banco Zaragozano (n.º 1524/01), se trataba de unos depósitos a plazo en los que se había pactado una parte de remuneración fija y otra variable, en función de la revalorización de un índice bursátil; en unos casos la TAE no se había incluido y en otros no estaba bien calculada, de tal modo que los reclamantes no podían interpretar correctamente lo pactado en sus contratos.

### **Falta de información sobre movimientos o saldos en cuentas**

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1523/02 y n.º 2150/02.

En estos expedientes, los reclamantes se dirigieron a la entidad para mostrar su disconformidad con ciertas cantidades que había adeudado en sus cuentas, requiriendo la exhibición de los justificantes correspondientes a esos apuntes, a fin de conocer su origen y procedencia, sin que el banco reclamado facilitara la información solicitada. 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.

**Falta de formalización de los documentos justificativos de las operaciones efectuadas con libreta**

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2060/01.*

En esta ocasión, el reclamante discrepaba con determinadas operaciones adeudadas en su libreta, indicando que las mismas efectivamente se habían realizado, pero no con cargo a su cuenta, sino mediante la aportación de efectivo. El Servicio, sobre la base de la documentación que obraba en el expediente, no pudo emitir un pronunciamiento sobre cómo ocurrieron los hechos, remitiendo su resolución a los tribunales de justicia. No obstante, la caja de ahorros mereció un pronunciamiento contrario, debido a la falta de los oportunos justificantes de las operaciones adeudadas en la cuenta de ahorro.

Este Servicio de Reclamaciones ha reprochado, en numerosas ocasiones, el sistema implantado por algunas entidades de crédito, según el cual no requieren a sus clientes la firma de documentos cuando solicitan operaciones de importe inferior a ciertas sumas o cuando existe supuestamente un alto grado de confianza. Esta irregular práctica genera una inseguridad en los titulares de los depósitos bancarios, al no existir constancia documental de la identidad de la persona que autoriza las operaciones y de las condiciones de la operación, que resulta totalmente incompatible con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

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

*Entidades: PATAGON BANK.— Reclamación n.º 406/01.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2035/01.  
BANKINTER.— Reclamación n.º 645/02.*

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 titular de los fondos embargados, 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 adeu-

do, 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.

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

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 1238/01.*

La caja de ahorros reclamada, como entidad domiciliaria de la pensión de la que era beneficiario el padre del reclamante, quien recientemente había fallecido, ejercitó el derecho, que la normativa vigente en la materia le permite, de obtener, de los herederos del beneficiario, el importe de las pensiones indebidamente cobradas, al ser posteriores al fallecimiento del mismo. Si bien esta actuación se consideró correcta, el Servicio entendió que, sin perjuicio del derecho que a la entidad le asiste a la hora de salvaguardar sus intereses frente a la reclamación de la Seguridad Social, en virtud de la transparencia que debe presidir las relaciones entre la entidad de crédito y sus clientes, hubiera resultado exigible que el adeudo se hubiera practicado previo aviso al titular de la cuenta, a fin de que pudiera haber adoptado las medidas oportunas.

**Falta de información, o información deficiente, respecto a diversos aspectos**

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 913/01 y n.º 473/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1593/01, n.º 1803/01, n.º 1988/01, n.º 2294/01, n.º 2508/01, n.º 2722/01, n.º 2783/01, n.º 929/02, n.º 1274/02, n.º 1275/02, n.º 1276/02, n.º 1277/02, n.º 1278/02, n.º 1279/02, n.º 1280/02, n.º 1281/02, n.º 1282/02, n.º 1283/02, n.º 1284/02, n.º 1285/02, n.º 1286/02 y n.º 1287/02.  
ING BANK N.V.— Reclamación n.º 1812/02.  
DEUTSCHE BANK S.A.E.— Reclamaciones n.º 2335/01 y n.º 3475/01.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2566/01, n.º 2630/01, n.º 601/02 y n.º 977/02.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 615/02.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 3192/01.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1040/02.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas no informaron adecuadamente a sus clientes, o incurrieron en evidentes faltas de información, sobre aspectos diversos de sus cuentas o acerca de 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; 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: negativa a facilitar información sobre los movimientos de la cuenta (expedientes n.º 913/01 y n.º 2722/01); negativa a facilitar información detallada sobre la parte que correspondía a capital y a intereses en el momento de la cancelación de unas posiciones deudoras (expediente n.º 473/02); refundición de varias partidas en una sola anotación contable en una libreta de ahorros (expediente n.º 1593/01); demora de nueve meses en comunicar el adeudo de una comisión (expediente n.º 1803/01); la entidad emitió una segunda libreta de ahorros, manteniendo también operativa la primera, lo que originó que existieran dos libretas con apuntes y saldos diferentes (expediente n.º 1988/01); negativa a facilitar información sobre movimientos habidos en las cuentas ante la solicitud expresa del reclamante (expedientes n.º 2294/01, n.º 3192/01 y n.º 601/02); la entidad facilitó información incompleta en relación con las posiciones mantenidas por el reclamante, alegando problemas informáticos (expediente n.º 2508/01); demora, hasta la presentación de la reclamación ante el Servicio, en facilitar un extracto de cuenta de un mes, necesario para su presentación en un procedimiento judicial (expediente n.º 2783/01); defectuosa información sobre los requisitos necesarios para realizar una disposición de fondos con cargo a la cuenta del reclamante (expediente n.º 1812/02); la entidad facilitó información contradictoria sobre los fondos depositados y demoró injustificadamente su puesta a disposición del cliente (expediente n.º 2335/01); falta de conservación de una orden de disposición de fondos supuestamente realizada por su cliente (expediente n.º 3475/01); falta de conservación del documento justificativo de un ingreso en cuenta (expediente n.º 2566/01); falta de conservación de la documentación justificativa de la cancelación de una cuenta, desconociendo incluso la fecha en que se produjo (expediente n.º 2630/01); errores en la información fiscal facilitada, así como en la notificación del abono de la prestación por desempleo, desentendiéndose de los problemas generados a su cliente, negándose a emitir nuevas notificaciones sustitutivas de las erróneas (expediente n.º 977/02); negativa a explicar los motivos de la no inclusión del reclamante en una determinada promoción publici-

taria (expediente n.º 615/02); negativa a facilitar a sus clientes la información documental acreditativa de un error de la entidad, al abonar indebidamente a los reclamantes una importante cantidad que no les correspondía (expediente n.º 1040/02).

Merecen mención especial los expedientes comprendidos entre el n.º 1274/02 y el n.º 1287/02, así como el expediente n.º 929/02. Estas reclamaciones corresponden a diversas empresas integradas en un grupo de sociedades que solicitaban que Banco Bilbao Vizcaya Argentaria les remitiera las liquidaciones de todas sus cuentas desde el año 1996, ofreciéndose incluso al pago de las comisiones que pudieran devengarse por ello. El banco alegaba, para justificar su negativa, que toda la información ahora solicitada la había remitido de forma periódica a través de los correspondientes extractos de cuenta y que la normativa disciplinaria no le obligaba a más. El Servicio, si bien compartía la opinión de que la normativa no impone esa obligación, estimó que, dado que los datos solicitados obraban en poder del banco —al estar obligado a conservar justificación documental de gran parte de las liquidaciones—, la insistencia en negarse a facilitar esta información, a pesar de que las sociedades reclamantes estaban dispuestas a pagar por ella, se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias.

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

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 371/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2307/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 992/01.

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 las cuentas, 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.

En los expedientes relativos a la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (n.º 371/02) y Banco Santander Central Hispano (n.º 2307/02), las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al no facilitar a los reclamantes información puntual sobre las posiciones mantenidas por sus causantes.

#### **Contratos no adaptados a la vigente normativa**

Entidades: BANCAJA.— Reclamación n.º 1907/01.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2653/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2873/01.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 1147/02.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 1933/02.

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. Las entidades citadas incumplieron este mandato.

## PUBLICIDAD

### ***Incidencias en relación con la publicidad de productos bancarios***

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 503/02.

ACTIVOBANK.— Reclamación n.º 2072/02.

Tanto el capítulo III de la Orden de 12 de diciembre de 1989 como la norma novena de la Circular del Banco de España n.º 8/1990 establecen que corresponde al Banco de España

la autorización previa de la publicidad que realicen las entidades de crédito sobre operaciones, servicios o productos financieros en la que se haga referencia, explícita o implícita, a su coste o rendimiento para el público, excepción hecha de la publicidad que esté sometida al control de las Comunidades Autónomas.

Esta misma disposición establece que «en toda publicidad autorizada expresamente deberá constar la expresión «Registrado en el Banco de España con el n.º», o su abreviatura «RBE n.º». Estas autorizaciones no implican recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados, por lo que las entidades no harán referencia a dicha autorización en forma tal que pueda inducir a error. En otro caso, deberá constar la expresión «Registro de entrada en el Banco de España n.º» o su abreviatura «REBE n.º».

En el expediente relativo a Activobank (n.º 2072/02), el Servicio pudo constatar, a través de la reclamación de un cliente, que esta entidad no había incluido, en un folleto publicitario aportado al expediente, las citadas menciones obligatorias al Registro del Banco de España, por lo que no se había ajustado a lo dispuesto por la normativa.

Por su parte, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 503/02) no se ajustó a la transparencia informativa en la que se inspiran las buenas prácticas bancarias, al mantener en su página web, invitando el texto a su contratación, un producto cuya comercialización había retirado un año antes.

## GRUPO III

### TRANSFERENCIAS

#### COMISIONES

##### **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**

Entidades: CAJA RURAL DE TOLEDO.— Reclamación n.º 2007/01.  
CAIXA D'ESTALVIS DE TARRAGONA.— Reclamación n.º 2320/01.  
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2591/01.  
CAIXA RURAL DE ALTEA.— Reclamación n.º 2779/01.  
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2867/01.  
CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINERS.— Reclamación n.º 605/02.  
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 643/02.

El artículo séptimo, apartado primero, 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, dispone textualmente lo siguiente:

«Artículo 7. Obligación de efectuar la transferencia con arreglo a las instrucciones del ordenante.

1. La entidad del ordenante estará obligada, una vez aceptada la orden de transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea, a ejecutarla por su importe total, a menos que el ordenante haya especificado que los gastos relativos a la transferencia deban correr total o parcialmente a cargo del beneficiario; en este último caso, la entidad del ordenante deberá comunicar tales especificaciones a la entidad del beneficiario y a las entidades intermediarias, cuando existan.

La entidad del beneficiario y las entidades intermediarias situadas en España estarán igualmente obligadas a ejecutar dicha transferencia por el importe que hayan recibido de la entidad ordenante o de la entidad intermediaria que haya intervenido anteriormente, a menos que estas hayan comunicado que el beneficiario deba correr, total o parcialmente, con los gastos relativos a la transferencia.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no prejuzga la posibilidad de que la entidad de crédito del beneficiario facture a este los gastos relativos a la gestión de su cuenta, de conformidad con las normas y prácticas aplicables. Sin embargo, la entidad no podrá utilizar dicha facturación para incumplir las obligaciones que establece dicho párrafo.»

Pues bien, en los expedientes n.º 2007/01, n.º 2320/01, n.º 2591/01, n.º 2779/01, n.º 2867/01 y n.º 643/02, las entidades reclamadas cobraron a sus clientes (que eran beneficiarios de transferencias incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley) diversas cantidades en concepto de comisión, sin ajustarse a las disposiciones de la norma, ya que no acreditaron que el ordenante de las mismas hubiera indicado que los gastos de las operaciones fuesen, total o parcialmente, a cargo de los beneficiarios. Por este motivo, el Servicio estimó que su actuación había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 605/02, el reclamante, con motivo de la recepción de una transferencia de las previstas en la Ley, soportó una comisión adeudada por otra entidad que tuvo que intervenir en la operación, ya que la caja reclamada no podía recibir directamente este tipo de transferencias. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto al adeudar la comisión como por la falta de transparencia en la información facilitada a su cliente, al ofrecerle un servicio de recepción y envío de transferencias gratuitas cuando la infraestructura de la caja no permitía su recepción directa y era necesaria la intervención de otra entidad que repercutía su propia comisión de intermediación.

#### **Adeudo de comisiones improcedentes por diversos motivos**

Entidades: DEUTSCHE BANK, S.A.E.— Reclamación n.º 2023/01.  
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 269/02.

Deutsche Bank (expediente n.º 2023/01), con motivo del abono de una transferencia procedente del exterior, adeudó a su cliente, además de una comisión por su abono en cuenta, gastos de envío por remitirle la notificación del abono realizado. El Servicio estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que ni el contrato de cuenta ni las tarifas relativas a los gastos derivados de la recepción de transferencias preveían el adeudo de los citados gastos de comunicación.

En el expediente relativo al Banco Santander Central Hispano (n.º 269/02), el reclamante había ordenado una transferencia a Ecuador que no llegó a abonarse en la cuenta del banco beneficiario, debido a que el banco corresponsal utilizado en la operación había suspendido pagos. El Servicio estimó que, dado que los fondos no llegaron a su destino por causas no imputables al cliente —el corresponsal lo eligió el banco reclamado—, el adeudo de las comisiones y gastos cobrados por la ejecución de la transferencia no era procedente.

## DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

### Falta de autorización en la realización de transferencias

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 732/02.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1927/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2244/01.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba (expediente n.º 732/02) ejecutó una transferencia sin la autorización del titular de la cuenta. Trató de justificar su proceder señalando que existía un contrato privado de prestación de servicios suscrito por su cliente con un tercero, en el que el reclamante se comprometía a pagar mediante transferencia un determinado importe. El Servicio estimó que, con independencia del contrato citado, la caja se apartó de las buenas prácticas bancarias al ejecutar la transferencia sin el consentimiento del titular de la cuenta.

En el expediente relativo al Banco Popular Español (n.º 1927/02), la sociedad reclamante discrepaba con la ejecución de dos transferencias a su cargo sin haber firmado la preceptiva orden. La entidad alegaba en su descargo que, si bien no se recabó la firma de la mercantil ordenante, las transferencias constituían el pago de dos inmuebles adquiridos por esta y financiados con sendos préstamos hipotecarios por ella concedidos a la reclamante, la cual no había aún satisfecho el último pago de su precio. El Servicio entendió, que, sin perjuicio de remitir a ambas partes a los tribunales de justicia en orden a la definitiva fijación de los hechos, en el caso estudiado resultaba preceptiva la orden

firmada del cliente para disponer del capital de ambos préstamos, abonados en su cuenta por la entidad, por lo que la omisión de tal requisito constituía una mala práctica bancaria.

En el caso del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2244/01), la entidad ejecutó una transferencia figurando en el documento justificativo de la orden una firma que no se correspondía con la del titular de la cuenta de cargo, mereciendo, por tanto, un pronunciamiento desfavorable.

### Incumplimiento de órdenes

Entidad: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 690/01.

En este caso, la mercantil reclamante, que tenía que hacer frente a un pagaré domiciliado en otra entidad, ordenó al Banco Español de Crédito la realización de una transferencia urgente vía Banco de España. El banco, alegando problemas técnicos de la otra entidad, que no justificó y que esta negaba, emitió una transferencia ordinaria, que llegó al día siguiente, resultando el efecto impagado por falta de saldo. El Servicio consideró que el banco no había justificado los motivos de no ejecutar las órdenes de su cliente, por lo que se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

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

Entidad: MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 2536/01.

El reclamante solicitó una subvención que le fue concedida, indicando como cuenta beneficiaria una que mantenía en la caja. Esta decidió, unilateralmente, cancelar tal cuenta, de modo que, al recibir los fondos, los abonó en una distinta en la que el reclamante era cotitular y que estaba en descubierto. El Servicio entendió, con independencia de la procedencia de la cancelación de la cuenta, que al abonar los fondos en una cuenta distinta a la señalada por el ordenante y beneficiario, sin haber contado con la preceptiva autorización de este, se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

### Retrocesión de transferencias sin consentimiento de los interesados

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1479/01, n.º 2569/01 y n.º 1335/01.

UNICAJA.— Reclamación n.º 1362/02.

En estos expedientes, las entidades 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 su ejecución. Una vez asentada la transferencia en la cuenta destinataria, incluso aunque el abono sea erróneo, el Servicio considera que la entidad receptora no está facultada para retrocederla en virtud de simples instrucciones del orde-

nante, ya que las cantidades abonadas en cuenta no pueden ser retrotraídas si no media el oportuno consentimiento del beneficiario, o la preceptiva orden o mandato legal. Por tanto, si el ordenante se dirige a la entidad solicitando dicha retrocesión, aquella 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.

### **Transferencias ejecutadas a través de Internet**

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3638/01.*

En este expediente, un cliente de la caja de ahorros reclamada negaba que hubiera dado orden de realizar determinadas transferencias; por su parte, la entidad afirmaba, sin aportar prueba alguna de sus afirmaciones, que habían sido autorizadas a través de Internet. El Servicio considera que el uso de nuevos canales de banca no puede conducir a la indefensión de la clientela, de modo que, como de hecho aquí sucedió, la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al no aportar justificación de los adeudos practicados en la cuenta de su cliente.

## **FALTA DE DILIGENCIA**

### **Falta de diligencia en la tramitación de transferencias**

*Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1286/01 y n.º 3002/01.*

*ING BANK N.V.— Reclamación n.º 1673/01.*

*BANKINTER.— Reclamación n.º 2175/01.*

*CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2751/01.*

*CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 3540/01.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 395/02 y n.º 1749/02.*

*BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1497/01.*

*ING BANK N.V. y CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1972/02.*

En estos expedientes, las entidades reclamadas no emplearon la diligencia necesaria al tramitar las transferencias que ordenaron o recibieron los reclamantes. El Servicio pudo apreciar que su intervención había sido desafortunada e impropia de entidades que profesionalmente se dedican a estos cometidos; en definitiva, habían incurrido en una falta de diligencia que no se ajustaba a la buena práctica bancaria.

Las concretas situaciones en que se pusieron de manifiesto tales faltas, las exponemos a continuación:

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1286/01) recibió de su cliente orden de efectuar una transferencia a

una cuenta en Estados Unidos, ejecutándola en euros sin advertir al ordenante que, según práctica bancaria habitual en aquel país, era necesario cursarla en la misma moneda de la cuenta beneficiaria (dólares), resultando devuelta por este motivo. El banco cursó nuevamente la transferencia, ahora sí en dólares, pero omitiendo parte de los dígitos del número de cuenta del destinatario, lo que originó un nuevo retraso en el abono de los fondos al beneficiario; en el expediente n.º 3002/01, un cliente ordenó una transferencia para abonar en una cuenta en Mali, que no llegó a su destino hasta transcurrido más de un año sin que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria ofreciera a su cliente información sobre lo ocurrido; ING BANK N.V. (expediente n.º 1673/01) devolvió por error una transferencia sin subsanar adecuadamente las consecuencias de la devolución, ya que su cliente se vio perjudicado por la distinta valoración de los apuntes; el Banco Santander Central Hispano (n.º 1749/02) demoró injustificadamente el abono de la transferencia correspondiente a la nómina de su cliente, limitándose a indicar que pudo deberse a incidencias relativas al traspaso de las posiciones de su cliente de Banesto al banco reclamado; por su parte, en el expediente n.º 2751/01, un cliente de Caja España de Inversiones ordenó una transferencia al Reino Unido, que resultó posteriormente devuelta, sin que, al parecer, ni el cliente ni la caja fueran responsables de la devolución. El Servicio consideró que la actuación de total pasividad de la caja, en la defensa de los intereses de su cliente, resultaba contraria a las buenas prácticas y usos bancarios; en el expediente relativo al Banco Zaragozano (n.º 1497/01), un cliente del banco había ordenado una transferencia al exterior, habiendo desaparecido el banco beneficiario, sin que el banco reclamado advirtiese este hecho hasta que, transcurridos más de dos meses desde que cursó la transferencia, comprobó que el banco correspondiente no había correspondido al apunte comunicando el abono. El Servicio estimó incorrecto su proceder, al haber manifestado un claro desinterés por el seguimiento de la operación que su cliente le había encomendado.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 2175/01), la reclamante ordenó una transferencia a través del servicio telefónico de la entidad, confirmando el operador que la misma se había realizado, cuando esto no era así, por no disponer la cuenta corriente de saldo, ya que el dinero se encontraba en un depósito a plazo que había que cancelar previamente. El Servicio entendió que la entidad no había sido diligente, al confirmar, sin ser cierto, que una transferencia se había realizado, sin advertir a su cliente de la insuficiencia de saldo para realizar la misma y, finalmente, al no ejecutarla cuando la cuenta sí dispuso de saldo, ya que en ningún momento se puso en contacto con la reclamante para indicarle que la transferencia no había sido ejecutada.

La Caja de Ahorros San Fernando de Sevilla y Jerez (n.º 3540/01) estampó su sello y firma en los documentos justificativos de la realización de dos transferencias, entregándolos al ordenante sin que las transferencias llegaran a

ejecutarse. El beneficiario, sobre la base de la documentación sellada por la caja, solicitó el abono de los fondos. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse sobre la procedencia de dicha solicitud, estimó que la incorrecta actuación de la caja, a la hora de sellar los documentos, creó la apariencia de que se había realizado la operación cuando realmente esto no era así.

En el expediente n.º 395/02, la sociedad reclamante ordenó una transferencia a Londres de un importe en pesetas al que añadió dos decimales y el banco la ejecutó en libras esterlinas, afirmando que su cliente, verbalmente, le indicó que la operación era en esta moneda. El hecho de que no se requiriera confirmación escrita de las nuevas órdenes que, supuestamente, había dado el reclamante llevó al Servicio a estimar que la actuación del Banco Santander Central Hispano no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En otro caso (expediente n.º 1972/02), la reclamante, con la finalidad de hacer frente a un cheque librado contra su cuenta en Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, ordenó una transferencia desde su cuenta en ING Bank. Este banco modificó unilateralmente el nombre del beneficiario, indicando como tal al marido de la reclamante. Por su parte, la caja de ahorros, al comprobar que no correspondía el nombre del beneficiario con el de la titular de la cuenta, esperó varios días para ponerse en contacto con la entidad ordenante y aclarar lo sucedido, de tal modo que, cuando esto ocurrió, el cheque ya había resultado devuelto. A la vista de lo anterior, tanto una como otra entidad merecieron el pronunciamiento contrario del Servicio, ya que fue su falta de diligencia la que provocó finalmente la devolución del cheque.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

### Falta de información o información deficiente

*Entidad:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1093/02 y n.º 2311/02.

En el expediente n.º 1093/02, la reclamante solicitaba información sobre el origen de unas transferencias enviadas desde el Reino Unido correspondientes a una pensión. El Servicio estimó que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria había contravenido los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones de las entidades con sus clientes, al no acreditar estar facilitando a su cliente la información solicitada, ni aun después de su reclamación expresa, y habiendo reconocido implícitamente al Defensor del Cliente que se había producido una deficiencia en cuanto al envío de cartas informando de los abonos.

En otro caso (expediente n.º 2311/02), un cliente de la entidad —que había suscrito un convenio regulador de separación aprobado judicialmente— ingresó una determina-

da cantidad en una cuenta a su nombre, solicitando de la entidad un certificado en el que hiciera constar que la cantidad ingresada era indisponible, fijando como único destino de la misma las transferencias correspondientes a la pensión alimenticia de sus hijas. A la vista del citado documento, la reclamante, cónyuge del titular de la cuenta en proceso de separación, confiando en el contenido del citado certificado, no solicitó la adopción de otras medidas para asegurar la pensión de sus hijas. Transcurrido un tiempo, el cliente del banco solicitó, en su calidad de titular de la cuenta, que dejaran de efectuarse las transferencias inicialmente ordenadas, solicitud que fue atendida por el banco. El Servicio, sin perjuicio de no poder delimitar el alcance concreto del certificado emitido, estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias al emitir un certificado cuyo contenido no se correspondía con la realidad, creando en la reclamante unas expectativas que luego se vieron defraudadas.

## VALORACIÓN

### Valoración incorrecta de un apunte por transferencia

*Entidad:* UNOE BANK.— Reclamación n.º 3046/01.

*CAIXA DE CRÈDIT DELS ENGINYERS.— Reclamación n.º 1924/02.*

El reclamante (expediente n.º 3046/01) ordenó dos transferencias desde su cuenta en UNOE BANK a otras entidades financieras, fuera del horario normal de oficina de las entidades bancarias. Los abonos en su cuenta se produjeron con valoración del tercer día hábil siguiente a las órdenes, cuando el anexo IV de la Circular 8/1990 dispone que el abono de transferencias procedentes de otras entidades se realizará, como máximo, el segundo día hábil siguiente a su orden en la oficina de origen. La razón de esta demora fue que el banco reclamado transmitió las órdenes indicando como fecha de recepción de la orden en la oficina de origen, no el día en que realmente se produjo, sino el día siguiente, basándose en que el citado anexo IV establece también que «las órdenes de transferencia de fondos se cursarán, a más tardar, el día siguiente hábil a su recepción». El Servicio consideró que, al confundir una obligación de diligencia (el plazo máximo para cursar una transferencia) con la fecha que debe figurar en la comunicación a la entidad beneficiaria como fecha de inicio del cómputo del plazo para la valoración del abono, el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1924/02, el reclamante discrepaba con la valoración aplicada a los abonos correspondientes a su pensión de la Seguridad Social, ya que la caja aplicaba una valoración de hasta ocho días después de efectuados los abonos en cuenta. El Servicio consideró que la entidad reclamada había actuado incorrectamente, ya que debería haber hecho coincidir la fecha del abono en cuenta de la pensión con su valoración, pues así lo exige la normativa

bancaria. De esta forma, se evita, además, que se produzcan posibles gastos para el pensionista derivados del cobro de su pensión —rechazados expresamente por la normativa de la Seguridad Social—, pues, dado que disponibilidad y valoración no son conceptos iguales, si se abona la pensión

en cuenta, esta pasa a ser disponible, aunque la valoración de tal abono sea posterior; pudiéndose producir, en caso de que el cliente dispusiera de los fondos inmediatamente, un descubierto por valoración, dando origen al cobro de los correspondientes intereses por el mismo.

## 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: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 41/01.

BANCO SIMEÓN.— Reclamación n.º 2071/01.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamaciones n.º 3546/01 y n.º 3583/01.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2802/01.

BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 133/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 554/02.

PATAGON BANK.— Reclamación n.º 610/02.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 730/02.

BANCO GALLEGO.— Reclamación n.º 832/02.

CAJA RURAL DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1667/02.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1706/02.

UNOE BANK.— Reclamación n.º 2599/02.

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: 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 interesados 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.

##### **Cobro de comisiones por devolución de cheques, letras y otros efectos, devengadas como consecuencia de actuaciones desafortunadas de las entidades implicadas**

Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2874/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1291/02.

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; la devolución no se produjo por causas atribuibles al deudor de los efectos, sino como consecuencia de actuaciones desafortunadas, de uno u otro modo, de las entidades implicadas en la gestión de cobro. En efecto, la sociedad reclamante (expediente n.º 2874/01), que había librado dos letras de cambio que estaban en poder de la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, se dirigió al Banco de Castilla para que, antes del vencimiento, reclamara los efectos para su pago. Se efectuó la correspondiente comunicación por fax, pero, dado que, según los representantes de la caja, no se recibió, procedieron a la devolución de los efectos, adeudando las comisiones de devolución pactadas. Tras el análisis de lo sucedido, el Servicio comprobó que el Banco de Castilla remitió el fax al número que, de acuerdo con la lista de sucursales elaborada por la propia caja de ahorros, correspondía a la sucursal tenedora de los efectos, si bien en realidad no era así, por lo que no llegó a su destino. Evidentemente, la sociedad reclamante era por completo ajena a esta incidencia, por lo que se estimó que la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria se apartó de las buenas prácticas bancarias al mantener el adeudo de las comisiones cuestionadas.

En esta línea, la opinión del Servicio es que las entidades presentadoras no pueden pretender obtener lucro de sus clientes o de terceros en términos de «comisión por devo-

lución», en la medida en que la incidencia no responda a un hecho o circunstancia del que sea responsable uno de los sujetos —acreedor o deudor— de la relación cambiaria, sino única y exclusivamente a errores de alguna de las entidades crediticias intervinientes; estas equivocaciones, en todo caso, deberían dilucidarse ante el organismo de dirimencias interbancarias competente, pero nunca pueden dar lugar a que se trasladen las consecuencias de estos errores a quienes no son responsables de ellos.

En el caso del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 1291/02), la reclamante le había encargado la gestión de cobro de un efecto girado por otro cliente de la misma entidad, que resultó devuelto, pese a que la cuenta librada tenía fondos suficientes para atenderlo y haber manifestado su intención de hacer frente al mismo. El banco no pudo acreditar que había enviado los correspondientes avisos al librado, pero, pese a ello, adeudó a la reclamante la comisión por devolución, lo que, a juicio del Servicio, resultaba injustificado.

### **Aplicación incorrecta de la tarifa de comisiones**

*Entidad:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 2858/01.*

En este caso, el banco reclamado adeudó a su cliente, no residente con cuenta abierta en pesetas, unas comisiones por la emisión de dos cheques bancarios en pesetas sobre la base del folleto de tarifas previsto para operaciones sobre extranjero. El Servicio consideró incorrecto su proceder, ya que, como aquí sucedió, aplicar a las operaciones o servicios que se presten en cuentas en pesetas abiertas por personas no residentes, condiciones distintas a las ordenadas por residentes, para los que esta operación hubiera resultado gratuita —en aquellos casos en los que no exista diferenciación alguna en su operativa que justifique un trato distinto— supone una mala práctica bancaria.

### **Cobro de comisiones indebidas**

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 2174/01.*

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamaciones n.º 1984/01, n.º 927/02 y n.º 2071/02.*

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— *Reclamación n.º 2368/02.*

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 2174/01) adeudó a su cliente una comisión por la liquidación de un cheque bancario, cuando había realizado esta operación, en repetidas ocasiones, sin pagar por ello. El Servicio consideró que, cuando una entidad exime a un cliente, de forma reiterada, del pago de una determinada comisión, crea en este la apariencia de que no se le va a aplicar, por lo que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias exige que, si decide modificar su criterio y pasar a adeudar comisiones por algo que antes no las generaba, debe comunicarlo así a su cliente para que tenga conocimiento de las nuevas condiciones y así poder decidir si realiza o no la operación. Dado que en este supuesto el banco no informó a su cliente, del adeudo de la comisión mereció un pronun-

ciamiento contrario por parte del Servicio. Un supuesto semejante se produjo en el expediente n.º 2368/02, en el que la caja de ahorros mantuvo el adeudo de una comisión de negociación de cheques, que, si bien se había adeudado en otras ocasiones, siempre resultaba devuelta posteriormente. En este caso, la entidad, sin comunicar previamente a su cliente su intención de no devolver su importe, decidió que, a partir de ese momento, no iba a condonar la comisión. Al faltar el requisito de información previa al reclamante, el Servicio estimó que la caja de ahorros reclamada se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 927/02) aplicó una comisión por la emisión de un cheque bancario que no aparecía detallada en el impreso de solicitud, por lo que el reclamante no tuvo conocimiento del coste de la operación que se disponía a efectuar hasta que la misma ya se había realizado. Esta actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1984/01, el Banco Santander Central Hispano, en las sucesivas remesas de efectos presentadas por la sociedad reclamante, aplicó distintos tipos de interés y comisiones, sin acreditar que previamente se los había comunicado. El Servicio estimó que esta falta de transparencia con su cliente era contraria a las buenas prácticas bancarias.

Esta misma entidad (expediente n.º 2071/02) recibió de su cliente un cheque en libras irlandesas con la intención de que gestionara su cobro. Dicha gestión, debido al extravío del original del documento por parte del banco, se demoró cinco meses. El Servicio estimó que la entidad no se encontraba legitimada para cobrar la comisión por la gestión de cobro, ya que no había realizado de forma correcta el servicio solicitado por su cliente, siendo este uno de los requisitos fundamentales que legitiman el cobro de toda comisión.

## **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 GUIPÚZCOA Y SAN SEBASTIÁN.— *Reclamación n.º 3593/01.*

El reclamante entregó un cheque a la caja reclamada, para que gestionara su cobro, el cual fue abonado en la cuenta de aquel con fecha valor correcta; en cambio, la entidad aplicó unilateralmente un plazo de indisponibilidad de varios días hábiles posteriores a la entrega. Como consecuencia de lo anterior, no pudo atenderse el día de su vencimiento un recibo correspondiente a un préstamo cuyo pago estaba domiciliado, por lo que se generaron intereses de demora que posteriormente fueron retrocedidos.

En los casos de entrega de cheques a las entidades para ingresar en las cuentas que los clientes tengan abiertas, como es sabido, dos son las alternativas que se ofrecen: tomar el cheque en gestión de cobro o bien, además de gestionar dicho cobro, abonar su importe en la cuenta del cliente. En este segundo caso, dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta la verificación del pago. De este modo, el abono está sujeto a la condición del cobro efectivo, 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 este motivo, el Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

## FALTA DE DILIGENCIA

### **Pago de efectos desatendiendo la orden de los clientes de no atenderlos o de proceder a su devolución una vez adeudados**

Entidades: PATAGON BANK.— Reclamación n.º 2034/01.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2686/01 y n.º 3592/01.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2797/01.  
 BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2871/01.  
 BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 3437/01.  
 CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 209/02.  
 CAJA LABORAL POPULAR.— Reclamación n.º 2122/02.  
 CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 2864/02.  
 UNICAJA.— Reclamación n.º 1233/02.  
 MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.— Reclamación n.º 1071/02.  
 CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 1710/02.

En los expedientes relacionados en el presente epígrafe, las entidades atendieron distintos efectos o recibos, pese a

existir órdenes de sus clientes, bien de no pagarlos, o bien de proceder a su devolución dentro de los plazos previstos. Evidentemente, no se incluyen aquellos supuestos en los que la orden de pago se realiza mediante cheque, en los que las entidades están obligadas a su pago, ya que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 138 de la Ley 19/1985, Cambiaria y del Cheque, la revocación no produce efectos hasta después de la expiración del plazo de presentación, salvo en los casos de extravío o sustracción del cheque, cuando el juez competente dé orden de no pagarlo. Merecen especial consideración los siguientes:

En los expedientes n.º 2034/01 (Patagon Bank), n.º 209/02 (Caja de Ahorros del Mediterráneo) y n.º 2122/02 (Caja Laboral Popular), las entidades atendieron sendas letras de cambio, a pesar de existir orden del librado de no pagarlas, amparándose en el hecho de que las mismas estaban aceptadas. El Servicio considera que la aceptación de un documento cambiario afecta únicamente a las relaciones entre el tenedor y el librado aceptante, estando obligadas las entidades a ejecutar las órdenes de sus clientes sin valorar si con ello estos incumplen otro tipo de compromisos adquiridos con terceros. Dado que en estos supuestos no fue así, su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Resulta especialmente llamativo el expediente relativo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 2797/01). Una cliente de la entidad —hermana del reclamante—, que había domiciliado un recibo en su cuenta, dio orden de que, a partir de un determinado momento, no se volviera a pagar. Pues bien, la caja, desatendiendo la orden recibida, adeudó el recibo, pero no en la cuenta de su titular, sino en la de su hermano, quien no había intervenido en la operación. Si bien el importe del recibo fue finalmente abonado al reclamante, los hechos descritos no pueden conceptuarse sin más como un error, sino más bien como una desatención de la orden recibida, que dio origen a la incidencia padecida por el reclamante, mereciendo en consecuencia un pronunciamiento desfavorable.

Un cliente del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2871/01) afirmaba haber ordenado —al parecer, verbalmente— dejar de pagar determinados recibos. El banco inicialmente atendió su petición, devolviendo los recibos, pero, en un determinado momento, comenzó nuevamente a adeudarlos. Al no justificar convenientemente este cambio de criterio, el Servicio dio por buena la versión del reclamante, por lo que se estimó que la actuación de la caja había sido contraria a las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes en que resultó implicado el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 2686/01 y n.º 3592/01), los reclamantes habían dado orden expresa de no atender unos recibos, pese a lo que el banco los adeudó en cuenta sin atender su solicitud.

Por su parte, la Caja Rural de Ciudad Real (expediente n.º 2864/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al

adeudar en la cuenta de su cliente un efecto cuyo pago había sido rechazado expresamente pocas fechas antes.

En los expedientes n.º 3437/01 (Banco Pastor), n.º 1071/02 (Monte de Piedad y Caja General de Ahorros de Badajoz) y n.º 1233/02 (Unicaja), las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al negarse a devolver varios efectos por ellas atendidos, pese a que sus clientes habían dado orden de devolverlos, antes de haber transcurrido el plazo interbancario previsto para su devolución.

Un cliente de la Caja General de Ahorros de Granada (expediente n.º 1710/02) acudió a su sucursal para ordenar que no se aceptara el cargo de un recibo de una compañía de seguros, cuyo vencimiento todavía no se había producido, haciendo constar por escrito dicha orden. Posteriormente, pudo comprobar que el citado recibo ya había sido adeudado dos días antes de dar sus instrucciones, por lo que, cuando recibió la información sobre los movimientos habidos, el plazo de devolución ya había transcurrido. El Servicio, consideró que, si bien era cierto que el recibo ya no se podía devolver, la entidad había sido poco diligente, ya que, si en el momento en que el reclamante acudió a la sucursal se hubiera comprobado si el citado recibo estaba ya cargado en cuenta o no, se hubiera podido evitar fácilmente la incidencia producida.

#### **Adeudo de recibos sin orden de domiciliación previa**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 853/01 y n.º 907/02.

CAJA RURAL DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 1128/01.

BANCAJA.— Reclamación n.º 1176/01.

DEUTSCHE BANK.— Reclamación n.º 2788/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 3606/01 y n.º 1823/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1175/02.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1942/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 1574/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 558/02.

Al contrario de lo que ocurría en los expedientes analizados en el epígrafe anterior, en este caso las entidades adeudaron en las cuentas de sus clientes unos recibos sin que existiera la correspondiente orden de domiciliación, negándose posteriormente, ante la solicitud de los titulares, a su retrocesión. El cargo indiscriminado de recibos sin orden de domiciliación previa solo puede admitirse cuando la entidad librada asume los perjuicios derivados de la implantación de dicha práctica ante la discrepancia del cliente con los cargos no autorizados, aunque la manifieste fuera del estricto plazo interbancario de devolución, con la excepción de los supuestos de aceptación tácita del interesado por el transcurso de un lapso temporal manifiestamente dilatado. Por este motivo, la actuación de las entidades referidas fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Envío de cheques utilizando medios que no dejan constancia de su recepción**

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1965/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2755/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3559/01.

En estos expedientes, las entidades implicadas habían remitido cheques a sus clientes que, bien se habían extraviado, o bien su recepción sufrió una demora fuera de lo normal. Analizados los hechos, se observó que las entidades habían utilizado para remitir los documentos un cauce que no dejaba constancia ni de la fecha de su envío ni de la de su recepción por el destinatario, en contra de la recomendación de este Servicio de que en envíos de documentos de tanta trascendencia, como lo pueda ser un cheque, se utilicen sistemas que acrediten los anteriores extremos, con mayor motivo cuando las entidades de crédito, como profesionales en la materia, conocen perfectamente los riesgos que entraña su actuación.

#### **Falta de diligencia en el pago de efectos**

Entidades: BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 1237/01.

CAJA RURAL DE ALMENDRALEJO.— Reclamación n.º 1590/01.

BANKINTER.— Reclamaciones n.º 2221/01 y n.º 1592/02.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2615/01.

CAIXANOVA.— Reclamación n.º 2639/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2995/01, n.º 136/02, n.º 725/02 y n.º 1352/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamaciones n.º 2505/01 y n.º 671/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 231/02.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1887/02.

El Banco Pastor (expediente n.º 1237/01) adeudó un recibo en la cuenta de su cliente, a pesar de que no tenía saldo suficiente para atenderlo, y posteriormente lo retrocedió anulando el adeudo y devolviendo el recibo. Este Servicio ha sostenido, de forma reiterada, que las entidades de crédito solo están obligadas a ejecutar las órdenes de pago efectuadas por sus clientes en la medida en que estos previamente hayan efectuado la oportuna provisión de fondos, no estando, por tanto, obligadas a atender pagos en descubierto. Si, por cualquier razón, deciden hacerlo, pese a no existir saldo suficiente, lo que no se considera ajustado a las buenas prácticas bancarias es que, *a posteriori*, y con el fin de compensar este descubierto libremente admitido, retroceda —como aquí sucedió— el adeudo del recibo y proceda a su devolución, sin tan siquiera advertir de ello a su cliente.

Algo parecido sucedió en el expediente n.º 2505/01, en el que el Banco Español de Crédito demoró la realización

de los cálculos necesarios para la cancelación de un préstamo, resultando una cantidad superior a la esperada por su cliente, por lo que no tenía saldo suficiente en la cuenta para su adeudo. Ante esta situación, provocada por el mismo banco, la entidad procedió a la devolución de varios recibos que habían sido adeudados en firme varios días antes, de modo que aumentara el saldo de la cuenta de su cliente, lo que mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

En el expediente n.º 2615/01, la caja de ahorros reclamada devolvió un recibo domiciliado, alegando un error en la domiciliación, al faltar los números correspondientes a los dígitos de control. El Servicio consideró que se había apartado de las buenas prácticas, ya que, aunque no tenía el número de cuenta completo, contaba con datos suficientes para haber adeudado el recibo, evitando los perjuicios que la devolución generaba a su cliente.

Bankinter (expediente n.º 1592/02) devolvió varios recibos girados por una compañía eléctrica, alegando la existencia de un error en la domiciliación, pese a que, con los mismos datos de domiciliación y durante varios años, los mismos recibos correspondientes a meses anteriores habían sido atendidos con normalidad. El Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al carecer de justificación las devoluciones efectuadas, así como al no manifestar interés alguno en resolver las consecuencias perjudiciales que para su cliente supuso esta incidencia.

Un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 725/02) discrepaba con la devolución del recibo correspondiente al seguro de hogar vinculado a un préstamo hipotecario. La entidad alegaba que la cuenta domiciliataria había sido cancelada con anterioridad a su presentación. Efectivamente, la cuenta había sido cancelada, pero, tal y como afirmaba el reclamante, había cambiado todas las domiciliaciones a una cuenta abierta en otra sucursal con cargo a la que se seguían pagando las cuotas del préstamo. El Servicio emitió un pronunciamiento contrario a la entidad, por su evidente falta de diligencia en la gestión de los intereses de su cliente. Un caso parecido se produjo con la misma entidad en el expediente n.º 1352/02, en el que se produjo la devolución de los recibos correspondientes a un seguro, como consecuencia de errores informáticos habidos durante el proceso de integración de la red del Banco del Comercio en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, dando lugar a la rescisión de la póliza de seguros.

En el expediente n.º 2639/01, Caixanova adeudó un recibo en cuenta, existiendo la correspondiente orden de domiciliación. Cuando su cliente recibió la comunicación del adeudo, acudió a la entidad para solicitar su devolución, que no pudo llevarse a cabo al haber transcurrido el plazo de devolución. Al parecer, hubo un incidente en el proceso automático de cargo, por lo que el adeudo se produjo varios días después de la fecha de intercambio del recibo —fecha que sirve de referencia para el cómputo de los pla-

zos—, lo que, unido al retraso de la caja en comunicar el adeudo a su cliente, dio lugar a que la entidad presentadora no admitiera la devolución. El Servicio consideró que la caja de ahorros no fue lo suficientemente diligente a la hora de comunicar a su cliente el adeudo, por lo que su actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 671/02) devolvió por incorriente una letra de cambio librada por los reclamantes, de 4.000.000 de pesetas, cuando el saldo existente en la cuenta domiciliataria —procedente de un cheque ingresado el día anterior al vencimiento— era ligeramente inferior. El Servicio entendió que, si bien no tenía obligación de realizar un pago parcial, el banco pudo haberlo hecho, o bien dirigirse a la entidad presentadora, a fin de intentar que procediera a presentar la cambial discutida con fecha posterior, para lo que podría ampararse en lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley Cambiaria y del Cheque, que habilita el pago en los dos días hábiles siguientes al vencimiento, o al menos ponerse en contacto con su cliente para que aportara los escasos fondos restantes para el pago total, de modo que se hubiera evitado los gastos de devolución. Dado que no realizó gestión alguna encaminada a proteger los intereses de la sociedad reclamante, como hubiera exigido una actuación acorde a las buenas prácticas y usos bancarios, la actuación de la caja mereció el pronunciamiento desfavorable del Servicio. Esta misma situación se produjo en el expediente relativo a la Caja Rural de Almedralejo (n.º 1590/01), que devolvió una letra por incorriente cuando el saldo de la cuenta librada era ligeramente inferior al importe de la letra, sin realizar gestión alguna tendente a proteger los intereses de su cliente.

El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 2995/01) devolvió por error un recibo de un seguro, provocando la rescisión de la póliza por parte de la aseguradora por falta de pago. El Servicio entendió que se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto al devolver unilateralmente el recibo domiciliado como al no realizar gestión alguna tendente a solventar la incidencia producida.

En el expediente n.º 2221/01, Bankinter procedió, amparándose en las características de su programa informático, a cargar en la cuenta del reclamante diversos recibos dos días antes de su vencimiento, pero con una valoración correcta. El Servicio emitió un pronunciamiento desfavorable a la actuación del banco, ya que, en su condición de profesional bancario experto en la materia, debe arbitrar los medios para que sus sistemas operativos e informáticos no perjudiquen a su clientela y ha de atenerse a los vencimientos y presentaciones fijados para cada operación.

En el caso del expediente n.º 231/02, el reclamante acudió a una sucursal del Banco Santander Central Hispano para hacer efectivo un cheque nómina emitido por otra sucursal de la misma entidad. El banco se negó a pagarlo, alegando que debía hacerse efectivo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Cambiaria y del Cheque, en la misma su-

cursal que lo emitió. El cheque nómina es librado por el propio banco, que se convierte en librado y librador del documento, garantizando así su pago de forma similar al cheque bancario. Analizados los hechos objeto de reclamación, la verdadera razón de no atender el cheque en esa sucursal —aunque sí lo fue en otra distinta minutos después— fue la incorrecta numeración del efecto, y no su lugar de libramiento. El Servicio estimó que, al haberse negado la sucursal al pago del cheque sin intentar subsanar el defecto existente, vulneró la confianza en ella depositada por el interesado y beneficiario del documento, lo que hizo acreedor al banco de un pronunciamiento desfavorable.

En otro caso, una sociedad cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 136/02) reclamaba por el hecho de que un tercero hubiese cobrado un cheque nominativo, sin que el banco recabara la correspondiente identificación, ni la persona que lo cobró acreditara su condición de apoderada de la reclamante. El Servicio consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que entiende que las entidades de crédito deben adoptar una postura de prudencia antes de efectuar cualquier operación en la que intervenga una sociedad, examinando, en su caso, los poderes que ostenten las personas que efectúen tales operaciones, a fin de asegurarse la representación que éstas poseen, y con mayor motivo cuando se trata, como en este supuesto, de la realización de un acto de disposición de fondos.

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros del Mediterráneo (n.º 1887/02), el Servicio entendió que la caja de ahorros se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, al incumplir las instrucciones recibidas de la sociedad reclamante en nombre de su cliente, de imputar el importe de un ingreso de efectivo en cuenta al pago de un pagaré que vencía ese mismo día y se hallaba domiciliado en dicha cuenta, y optar, por el contrario, por imputar la cantidad ingresada al pago de varios recibos pendientes de un préstamo por ella concedido, devolviendo el pagaré por falta de saldo en la cuenta.

#### **Falta de diligencia en la gestión de cobro de efectos**

*Entidades:* CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1081/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1610/01.

BANCO SABADELL.— Reclamación n.º 1927/01.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 2346/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2372/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2444/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 806/02.

PATAGON BANK.— Reclamaciones n.º 862/02 y n.º 2651/02.

En su condición de presentadoras o libradas/domiciliarias de cheques, letras de cambio u otros efectos, las enti-

dades reclamadas de los expedientes de este epígrafe no emplearon la diligencia esperada por su condición de profesionales de estas operaciones de mediación, ya que, en la gestión de cobro de los efectos, incurrieron en actuaciones desafortunadas por unos u otros motivos, las cuales exponemos resumidamente a continuación: la Caja General de Ahorros de Canarias (expediente n.º 1081/01) demoró durante treinta y cinco días la devolución de un pagaré librado contra la cuenta de otro cliente de la caja que había dado orden de no pagar, permitiendo durante este tiempo que el reclamante dispusiera de los fondos, pese a haberse recogido en el documento de ingreso que no podría disponer hasta el cobro efectivo del documento, lo que indujo al reclamante a pensar que el documento había resultado atendido; Patagon Bank (expedientes n.º 862/02 y n.º 2651/02) demoró injustificadamente el abono de sendos cheques ingresados en cuenta por sus clientes; en el primer caso el ingreso se realizó en otra entidad, que presta este servicio al banco reclamado, y en el segundo el ingreso se efectuó en un cajero automático; el Banco Español de Crédito (expediente n.º 1610/01) tardó once meses en comunicar a su cliente que un cheque librado contra una cuenta en el extranjero había resultado impagado, sin acreditar, ante la solicitud del Servicio, la fecha en la que efectivamente entregó el cheque a su corresponsal para la gestión de cobro; el Banco Sabadell (expediente n.º 1927/01) emitió un resguardo de entrega de una remesa de cheques por un importe muy superior al de los efectos realmente ingresados, sin detectar esta incidencia en el momento de ejecutar la operación; la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (expediente 2346/01) admitió el ingreso de un cheque sin fecha de emisión, sin darse cuenta de que el documento carecía de un requisito esencial para su validez, tardando varios días en detectar el error y permitiendo, mientras, que su cliente dispusiera de los fondos; el Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2372/01) se encargó de gestionar el cobro de un cheque en dólares pagadero en Estados Unidos que resultó devuelto, indicándose como motivo de devolución que el documento no era negociable; posteriormente, la reclamante ingresó otro documento igual, pero de distinto importe, que sí fue atendido. A la vista de esta incongruencia, el Servicio estimó que el banco debía haber realizado alguna gestión tendente a obtener, al menos, una explicación de los motivos por los que en un caso se pagó y en otro no; Bankinter (expediente n.º 2444/01) demoró en dos días el abono correspondiente al ingreso de un cheque sin aportar justificación alguna de este retraso, lo que se consideró una práctica incorrecta, con independencia de que la valoración del apunte fuera correcta; en el expediente n.º 806/02, un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria descontó una letra, endosándosela al banco mediante la firma en el reverso del documento. El nombre del tomador de la letra estaba en blanco, poniendo el banco en este lugar un sello con su nombre, adquiriendo por tanto tal condición. Ello supuso que la información obtenida del documento no se correspondiera con los hechos tal y como sucedieron —el reclamante debía figurar como tomador y la

entidad como endosataria—, estimando el Servicio que el banco, como experto bancario, debía haber advertido de tal circunstancia a su cliente.

### **Actuación incorrecta en relación con la devolución de efectos**

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 968/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 691/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1097/01.

CAJA DE ARQUITECTOS Y BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2650/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2682/01, n.º 627/02 y n.º 1239/02.

IBERCAJA.— Reclamación n.º 100/02.

BANCO DE VALENCIA.— Reclamación n.º 665/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE SEGOVIA.— Reclamación n.º 1813/02.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades reclamadas, ante el impago de los efectos respecto de los que actuaban, bien como entidades domiciliarias, o bien gestionando su cobro, no actuaron con la diligencia propia de su condición de profesionales en la materia.

Los supuestos concretos que dieron lugar a un pronunciamiento contrario del Servicio fueron los siguientes:

En el expediente n.º 968/01, una sociedad descontó unos pagarés en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, que los presentó al cobro en el Banco Popular. Los efectos resultaron impagados por incorrientes. Tras intercambiarse entre las entidades implicadas diversos apuntes de cargo y de abono, se comprobó que los documentos originales se habían extraviado. El Servicio consideró que ambas entidades eran, en última instancia, responsables del extravío de los pagarés, correspondiéndoles por tanto adoptar medidas prácticas y efectivas en ayuda de la sociedad reclamante. Su actitud pasiva mostró un proceder alejado de las buenas prácticas y usos bancarios.

Un supuesto similar fue el del expediente n.º 2650/01, en el que una sociedad entregó tres cheques al Banco Santander Central Hispano, que actuaba por delegación de la Caja de Arquitectos para su gestión de cobro e ingreso en cuenta. El abono en cuenta se demoró tres meses, retrocediéndose inmediatamente el abono de uno de ellos, dado que se había extraviado. El Servicio estimó injustificado tanto el retraso en el abono de los cheques como la falta de diligencia de ambas entidades a la hora de subsanar la incidencia producida, ya que se limitaron a culparse mutuamente del extravío.

Un cliente del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 691/02) entregó a esta entidad un pagaré para

que gestionara su cobro en el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. El pago del efecto fue rechazado, a pesar de existir saldo en cuenta para atenderlo, aduciendo esta última entidad que el documento era ilegible y que el número de cuenta consignado por la entidad presentadora era erróneo. Evidentemente, la sociedad reclamante no era responsable de la incidencia, pero, a pesar de ello, se le adeudó la comisión por devolución, sin que ninguna de las entidades implicadas asumiese ese quebranto. El Servicio estimó que la actuación de ambas entidades se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que las controversias entre entidades han de resolverse ante los órganos de dirimencia establecidos al efecto, sin que sea admisible que en lugar de ello prefirieran que fuera la reclamante quien soportara las consecuencias perjudiciales de la incidencia.

En los expedientes n.º 100/2002 (Ibercaja) y n.º 627/02 (Banco Santander Central Hispano), las entidades no pudieron acreditar la entrega a sus clientes de los efectos devueltos que estos manifestaban no haber recibido, ya que se los remitieron por correo ordinario, medio considerado poco idóneo para el envío de documentos de esta trascendencia; en el correspondiente al Banco Santander Central Hispano se daba además la circunstancia de que el banco se desentendió totalmente del problema existente, sin indicar siquiera a su cliente el modo en que debía promover el correspondiente procedimiento judicial ni acreditar que hubiera prestado colaboración alguna al reclamante.

En otros casos (expedientes n.º 1097/01 y n.º 2682/01), las entidades reclamadas demoraron injustificadamente la comunicación a sus clientes de la devolución de los documentos cuya gestión de cobro habían asumido. En la reclamación correspondiente al Banco de Valencia (expediente n.º 665/02), la comunicación no se produjo hasta transcurridos 45 días desde el impago, alegando el banco que tal demora se debió a un fallo de la operadora de servicios informáticos. El Servicio consideró que estas actuaciones suponían una falta de diligencia en su control interno totalmente incompatible con las exigencias de la ortodoxia bancaria.

En el expediente n.º 1813/02, un cliente de ING Bank dio una orden de domiciliación, con cargo a su cuenta asociada en la Caja de Segovia, para su ingreso en una cuenta vivienda abierta en la primera de las entidades citadas. La domiciliación fue devuelta, por no coincidir el NIF del ordenante con el del titular de la cuenta de cargo de la que el reclamante era tan solo autorizado. Si bien el motivo alegado estaba justificado, el Servicio consideró que la caja de ahorros había actuado de manera poco diligente, al tardar diez días en comunicar a ING Bank la devolución, lo que motivó que, al ser final de año, el reclamante no pudiera obtener los beneficios fiscales esperados.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1239/02) mereció un pronunciamiento contrario a su actuación, ya que, mientras frente a la entidad presentadora de dos recibos a cargo de su cliente procedió a su devolu-

ción, frente a su cliente mantuvo los adeudos en cuenta correspondientes a esos recibos, sin justificar la procedencia de los adeudos o su devolución.

### **Devolución de efectos existiendo provisión de fondos**

*Entidades:* CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamaciones n.º 411/01 y n.º 1670/01.

BANCAJA.— Reclamaciones n.º 2589/01 y n.º 2933/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 3185/01 y n.º 1729/02.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 1671/02.

En los expedientes de este epígrafe, las respectivas entidades implicadas rechazaron el pago de cheques que sus clientes habían librado contra cuentas de las que eran titulares, o de letras de cambio o recibos domiciliados en cuentas de los deudores de estos efectos. En todos los casos, el Servicio estimó que la actuación de las entidades no había sido diligente, por la razón siguiente: las cuentas en las que debían adeudarse los efectos estaban dotadas de fondos suficientes con los que realizar el pago, ya fuera previamente a la presentación de los documentos, ya fuera simultáneamente, mediante la entrega de diversos efectos que habían ingresado en esas cuentas. Al denegar el pago injustificadamente, el Servicio concluyó que la actuación de las entidades reclamadas no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias.

### **Errores reiterados de diversa índole**

*Entidades:* BANKINTER.— Reclamación n.º 249/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 185/01, n.º 2503/01 y n.º 920/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 799/01.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 2490/01.

ING BANK y CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.— Reclamación n.º 2622/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y CAJA DE AHORROS DE MURCIA.— Reclamación n.º 182/02.

En las reclamaciones analizadas en este epígrafe se apreció que las entidades reclamadas habían actuado de forma poco diligente, incurriendo en errores de diversa índole. 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 los expedientes referenciados concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades 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, llegando incluso a no rectificarlas.

En el expediente relativo a Bankinter (n.º 249/01), la sociedad reclamante cedió tres efectos para su descuento. El banco no los descontó, sino que se limitó a gestionar su

cobro. Tampoco levantó, sin justificar los motivos, el protesto por falta de pago, y, por último, demoró la entrega de los originales de las letras de cambio, a pesar de que su importe ya había sido adeudado en cuenta, actuaciones todas ellas contrarias a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 185/01, Banco Santander Central Hispano presentó al cobro una letra de cambio por un método incorrecto —estaba excluida del SNCE, por ser no residente el librado y superar una cuantía determinada—, volviéndola a presentar incurriendo en otros errores que provocaron una nueva devolución. A pesar de lo anterior, adeudó a su cliente la comisión por la devolución, sin tener en cuenta su responsabilidad en lo sucedido.

Esta misma entidad, en el expediente n.º 2503/01, no pudo justificar los motivos por los que devolvió, de forma reiterada y a pesar de existir saldo suficiente en la cuenta del reclamante, diversos recibos girados por varios libradores. Si bien estas incidencias no produjeron un perjuicio económico directo en su cliente, al abonarle el banco los recargos y gastos habidos, la reiteración de los errores suponía una falta de diligencia y de control de su operativa interna, incompatibles con la correcta llevanza del negocio bancario.

En otro caso (expediente n.º 799/01), una cliente del Banco Atlántico solicitó la devolución del recibo de una compañía de seguros. A pesar de que del extracto de su cuenta parecía deducirse que el banco había atendido su orden, en realidad había devuelto otro recibo, también correspondiente a un seguro, pero distinto del solicitado. Ante la reclamación de su cliente, la entidad, en lugar de asumir el error, modificó los apuntes existentes en la cuenta, de modo que pudiera existir alguna justificación a su actuación, pero sin devolver el recibo solicitado, por lo que mereció un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Un cliente del Banco Santander Central Hispano (n.º 920/02) solicitó el traspaso de todas sus cuentas a otra entidad. Durante los tres meses siguientes al traspaso, entregó los recibos correspondientes al pago de las cuotas de la Seguridad Social al Banco Santander Central Hispano, para que se atendieran con cargo a su cuenta. Al no tener ya ninguna cuenta abierta, los recibos resultaron impagados por lo que el Servicio consideró que, si bien su cliente debía saber que, al no tener ya cuenta en el banco difícilmente podían pagarse los recibos, la entidad, como profesional en la materia, no actuó correctamente, al aceptar la gestión de pago de unos recibos que sabía que no podía realizar, así como al no advertir al reclamante de que ese no era el cauce oportuno para su pago.

En el expediente n.º 2490/01, el reclamante entregó al Banco Guipuzcoano un efecto para que lo presentara al cobro. El efecto resultó devuelto, por existir un error en el número de la cuenta domiciliataria. Dado que la cuenta tenía saldo suficiente para el pago, la entidad domiciliataria (Banco

Bilbao Vizcaya Argentaria) y el Banco Guipuzcoano acordaron verbalmente que se haría una nueva presentación del documento para evitar al reclamante los gastos de devolución, pese a lo que el Banco Guipuzcoano, amparándose en que no tenía conformidad escrita de la otra entidad, decidió no presentarlo y adeudar los gastos de devolución a su cliente. Por otra parte, al adeudar el efecto devuelto, no emitió el correspondiente documento de liquidación y, por último, devolvió un cheque con cargo a una cuenta que —en virtud del ingreso de otro cheque en fecha anterior— tenía fondos suficientes para su pago. Este conjunto de actuaciones desafortunadas merecieron el pronunciamiento desfavorable del Servicio.

Un cliente de ING Bank (expediente n.º 2622/01) entregó a esta entidad un pagaré de cuenta corriente para que gestionara su cobro. El citado pagaré resultó devuelto en las tres ocasiones en las que fue presentado. Analizados los hechos, el Servicio comprobó que en dos de las tres presentaciones ING Bank incurrió en diversos errores que motivaron su devolución y que en la tercera la entidad domiciliataria —Caja Rural de Ciudad Real— no pudo justificar los motivos de la devolución. El Servicio emitió un pronunciamiento contrario a la actuación de ambas entidades, por la falta de diligencia en la tramitación de las sucesivas presentaciones del pagaré.

En otro caso (expediente n.º 182/02), la sociedad reclamante exponía su disconformidad con la retrocesión por parte del Banco Santander Central Hispano de dos recibos que habían sido abonados tres meses antes, al parecer porque la entidad domiciliataria —Caja de Ahorros de Murcia— así lo había decidido. El Servicio entendió que ambas entidades se habían apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que, debido a las discrepancias existentes entre las mismas (no estaban de acuerdo ni sobre una hipotética conformidad telefónica a los adeudos ni sobre la existencia del propio adeudo interbancario en sí), repercutieron sobre la reclamante las consecuencias perjudiciales derivadas de la incidencia, al verse sorprendida con un adeudo en cuenta practicado tres meses después del abono de los recibos.

### **Pago de cheque falsificado**

*Entidad:* BANCO SABADELL.— *Reclamación n.º 1180/02.*

En este caso, el banco reclamado pagó un cheque cuya firma, como después se pudo comprobar, había sido falsificada. Además, como la cuenta carecía de fondos para atenderlo, la entidad decidió efectuar un traspaso desde una cuenta de ahorro vivienda abierta por el mismo titular. La falsificación de la firma del documento era evidente e incluso reconocida por el propio banco, que alegaba que, al haberse presentado el documento por el método del truncamiento —que implica la inmovilización del título en la oficina bancaria donde se ha presentado para su cobro, de manera que se hace llegar al librado solo la información en soportes electrónicos gestionados de forma centralizada por toda la

banca—, no pudieron comprobar la firma en ese momento. Asimismo, sostenía que, al haber transcurrido el plazo previsto en el convenio sobre truncamiento para la devolución del cheque, no se podía tramitar la misma. El Servicio consideró que, dado que la implantación del método del truncamiento beneficia económicamente a la entidad que lo utiliza, su consecuencia lógica es que sea de aplicación el principio según el cual quien es favorecido por una actividad que le reporta utilidad debe soportar, asimismo, los riesgos derivados de la misma, por lo que, en aplicación del artículo 156 de la Ley Cambiaria y del Cheque, el daño por el pago del cheque falsificado debía soportarlo la entidad librada. Por otra parte, el Servicio entendió que se había apartado también de las buenas prácticas bancarias, al efectuar el traspaso entre las cuentas del reclamante sin contar con su expreso consentimiento.

## **NORMATIVA ESPECÍFICA**

### ***La entidad no atiende el pago parcial de un cheque***

*Entidades:* BANKINTER.— *Reclamación n.º 2578/01.*

*BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 133/02.*

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 estos expedientes las entidades incumplieron la obligación establecida en esa norma, puesto que procedieron a la devolución de unos cheques por su importe total, sin considerar que las cuentas libradas presentaban saldo que hubiera permitido atenderlos en parte. Por tanto, al no haber observado el mandato contenido en el citado artículo 108, la actuación de las entidades fue estimada contraria a las buenas prácticas bancarias.

### ***Actuación incorrecta en relación con la irrevocabilidad del cheque***

*Entidades:* BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— *Reclamación n.º 3583/01.*

*MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.— Reclamación n.º 508/02.*

En el primer caso (expediente n.º 3583/01), el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria entregó a la sociedad reclamante, como consecuencia de la ampliación de un préstamo hipotecario, un cheque bancario en el que, por error admitido por las dos partes, se consignó una cantidad muy superior a la que correspondía. La sociedad ingresó el cheque en otra entidad, resultando devuelto, ya que el banco reclamado alegaba que el importe era incorrecto. El Servicio estimó que, por las especiales características del documento cambiario, la actuación del banco devolviendo el importe

íntegro del cheque, existiendo provisión de fondos y antes del plazo de irrevocabilidad, se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios.

En el expediente n.º 508/02, la caja de ahorros reclamada se negó al pago de un cheque, alegando que había recibido instrucciones verbales de su cliente en ese sentido. El Servicio entendió que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, al haber admitido la orden de revocación antes de expirar el plazo de presentación del cheque, negándose al pago del documento amparándose en tal orden, e incumpliendo así lo dispuesto en la Ley Cambiaria y del Cheque.

### **Retención injustificada de cheque**

*Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1734/02.*

El reclamante presentó al cobro a la entidad un cheque nominativo a su favor, negando esta su pago, sobre la base de la orden de extravía dada por el librador y de la diferencia de firma existente. El Servicio entendió que debían ser los tribunales de justicia los que se pronunciaran sobre la autenticidad o no de la firma recogida en el documento, pero, sin embargo, sí se estimó que la entidad no había actuado correctamente al retener el documento en su poder, alegando la presunta comisión de un delito en grado de tentativa, cuando el propio librador manifestaba no tener intención de iniciar ninguna acción al respecto.

## **INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**

### **Información defectuosa en relación con la devolución de efectos**

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 648/02.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 547/02.*

En estos expedientes, las entidades reclamadas, en su condición de domiciliatarias de unos efectos, procedieron a su devolución. En ambos casos, las devoluciones estaban plenamente justificadas, por lo que en este aspecto no se estimó que la devolución fuera incorrecta. No obstante, el Servicio consideró que se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al consignar, como causa de devolución, un motivo incorrecto.

### **Deficiencias en la documentación empleada**

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2969/01.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1208/02.*

En el expediente n.º 2969/01, la caja de ahorros se negaba a remitir a su cliente los justificantes de los adeudos

de recibos efectuados en su cuenta, alegando que con la información contenida, bien en la libreta o bien en los extractos periódicos remitidos, quedaba acreditado el pago. El Servicio estimó que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, la información recogida en los extractos es siempre menor que la de los justificantes de pago y, por otro, al existir unos plazos interbancarios para la devolución de recibos, resultaba esencial que el titular de la cuenta tuviera conocimiento inmediato de la existencia del cargo, no pudiendo por ello demorarse hasta que recibiera el extracto periódico o actualizase su libreta.

Por su parte, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1208/02) se negaba a facilitar información a los reclamantes sobre un cheque cargado en cuenta varios años antes, alegando que esa información ya no obraba en su poder. El Servicio consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no conservar adecuadamente la información solicitada por su cliente.

## **VALORACIÓN**

### **Valoración incorrecta de apuntes de adeudo**

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1949/01.*

*PATAGON BANK.— Reclamación n.º 1609/02.*

Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 1949/01), aplicó una fecha de valoración incorrecta al adeudo de unos efectos en la cuenta del reclamante, los cuales habían sido presentados después 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. La entidad 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.

En el caso de Patagon Bank (expediente n.º 1609/02), los hechos ocurrieron de la siguiente manera: esta entidad, dadas sus especiales características, ofrece un servicio que, sin red de sucursales, permite disponer del mismo veinticuatro horas al día y los 365 días del año. Para llevar a cabo su actividad utiliza, entre otros medios y como conexión entre su oficina central y sus clientes residentes en todo el territorio nacional, una empresa de mensajería que es la encargada de recoger los documentos que los clientes envían a la entidad y hacer entrega de los mismos a la organización, no escogiendo el cliente el mensajero, sino que le es proporcionado por la entidad reclamada. El reclamante pretendía ingresar un cheque en su cuenta, por lo que el banco envió un mensajero para su recogida. El anexo IV de la Circular del Banco de España 8/1990 establece que, en las

entregas efectuadas mediante cheques a cargo de otras entidades, la fecha de valoración, a efecto de devengo de intereses, se computará desde el segundo día hábil siguiente a la entrega. En este supuesto, la cuestión planteada era si el momento de la entrega se consideraba aquel en el que el mensajero recogía el documento o si, por el contrario, no se producía hasta que el mismo fuera recibido por la entidad (tal y como sostenía el banco reclamado). El Servicio consi-

deró que, al tratarse de un procedimiento instaurado por la entidad bancaria y en su propio provecho y beneficio, hay que entender que el mensajero que se presenta en el domicilio del reclamante y receptiona el cheque actúa para el banco y, por ende, desde ese momento habrá de empezar a correr el plazo de valoración señalado por la norma. Al no haber aplicado este criterio, el Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO V

### VALORES Y OPERACIONES CON DEUDA DEL ESTADO

#### COMISIONES

##### **Falta de transparencia en el cobro de comisiones**

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3641/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 987/02.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 3641/01) adeudó al reclamante unas comisiones por suscripción y amortización de letras del Tesoro, cuya existencia el interesado manifestaba desconocer. Analizada la documentación aportada al expediente, el Servicio pudo comprobar que la orden de compra de los títulos no recogía el devengo de tales comisiones, limitándose a incluir una remisión genérica a sus tarifas. El Servicio estimó que esta actuación privaba al cliente, en el momento de la contratación, de una información que resultaba imprescindible para conocer con exactitud las condiciones ofrecidas, para no verse sorprendido —como, de hecho, sucedió— por el cargo de las mismas, tanto en su cuantía como en su concepto.

En la reclamación n.º 987/02, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, al adeudar a su cliente unas comisiones por el traspaso de valores, sin acreditar documentalmente, como exigía el contrato de depósito y administración de valores, que su cliente hubiera aceptado —mediante escrito o telefax debidamente firmados— las mismas.

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

##### **La entidad no aporta justificación documental de las operaciones realizadas**

Entidad: BANKINTER.— Reclamación n.º 2665/01.

El reclamante manifestaba su desacuerdo con las características de una operación de compra de deuda del Estado, ya que, según sus afirmaciones, compró títulos a diez años y con una determinada rentabilidad. Por su parte, Bankinter afirmaba que el vencimiento de los títulos era de cinco

años y la rentabilidad inferior. Requerida la entidad para que facilitara la pertinente orden de compra suscrita por el reclamante, a fin de comprobar la veracidad de lo afirmado por los interesados, tal documento no fue aportado, por lo que el Servicio no pudo determinar las características reales de la inversión realizada, remitiendo su resolución a los tribunales de justicia. Precisamente por ello, estimó que el banco reclamado había incumplido sus obligaciones mercantiles, al no haber conservado o, en su caso, formalizado un documento de la trascendencia del que nos ocupa.

#### FALTA DE DILIGENCIA

##### **Falta de diligencia en la tramitación de operaciones**

Entidad: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3651/01.

El reclamante mantenía abierta en la caja reclamada una libreta en la que se anotaban los ingresos y pagos derivados de la cesión temporal de activos financieros. En el mes de enero de 1999 se produjo una transformación en el sistema financiero, de manera que los nominales que se podían contratar en este tipo de operaciones pasaron de ser múltiplos de 1.000.000 de pesetas a múltiplos de 5.000 euros (831.930 pesetas). La Caja de Ahorros de Madrid mantuvo el saldo de dicha libreta en el importe nominal anterior a la transformación (11.000.000 de pesetas), pese a realizar los adeudos y abonos en la cuenta soporte por los nuevos efectivos correctos, es decir 60.000 euros (9.983.160 pesetas). De esta manera, en el momento de su cancelación figuraba, por error, un saldo en la libreta superior al que realmente hubiera correspondido en función de los nominales contratados y los efectivos liquidados.

Con independencia de lo anterior, la disminución de los nominales practicada en enero de 1999 y su consiguiente menor valor efectivo produjo, durante varios meses, un saldo en la cuenta soporte, suficiente para haber operado con un título más en las cesiones temporales, por lo que el Servicio estimó que la actuación de la caja no había sido ajus-

tada a las buenas prácticas bancarias, provocando que su cliente perdiera la oportunidad de rentabilizar parte de los fondos depositados.

**Falta de diligencia en la resolución de una reclamación**

*Entidad: CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 1048/02.*

En este caso, el reclamante planteaba su discrepancia con la gestión por parte de la entidad de una inversión en letras del Tesoro, afirmando que no se ejecutó una orden automática de renovación de la inversión durante dos años y que, cuando finalmente se llevó a cabo, se hizo por un importe inferior al que hubiera correspondido. Una vez com-

probados los hechos, el Servicio entendió que la actuación de la entidad, en cuanto a la gestión de los valores, había sido correcta (la renovación no era automática y, cuando se pretendió invertir el importe solicitado, la cuenta vinculada no tenía saldo suficiente); no obstante, se llegó a una conclusión desfavorable a su actuación, debido a la falta de diligencia demostrada en la atención de la reclamación de su cliente, ya que, a pesar de haber este reclamado en 1998 y en 1999, no recibió información sobre lo realmente sucedido hasta que formuló su reclamación ante el Servicio, lo que puso de manifiesto una total falta de interés en la resolución e información sobre las incidencias acaecidas, alejada de lo que exigen las buenas prácticas bancarias.

## GRUPO VI

### TARJETAS DE CRÉDITO

#### COMISIONES

##### **Cobro de comisiones indebidas por diversos motivos**

Entidades: *BANCAJA.— Reclamación n.º 1907/01.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2326/01.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 3608/01.*

*CITIBANK ESPAÑA.— Reclamaciones n.º 593/02 y n.º 135/02.*

*CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1542/02.*

Bancaja (expediente n.º 1907/01) modificó unilateralmente, mediante su adeudo en cuenta, el importe de la cuota anual de una tarjeta de crédito, sin acreditar haber notificado esta modificación de las condiciones a su cliente, tal y como estaba previsto en el contrato. Esto mismo ocurrió en el expediente n.º 593/02 de Citibank, en el que esta entidad modificó las comisiones aplicables a la tarjeta sin ajustarse al procedimiento establecido en el contrato.

En el caso del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 3608/01), el Servicio estimó que este se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto al adeudar en la cuenta de su cliente la cuota anual de una tarjeta —que la propia entidad había bloqueado— como al cobrar una comisión por reclamación de posiciones deudoras no pactada en el contrato.

En el expediente n.º 2326/01, el reclamante exponía que, con motivo de la renovación de sus tarjetas de crédito, la caja de ahorros reclamada le remitió un escrito ofreciéndole la posibilidad de realizar transferencias por medio de la tarjeta de forma gratuita y que, al ordenar la primera de ellas, le adeudaron una comisión. Toda vez que la entidad no aportó copia del documento contractual y sobre la base de la oferta realizada, el Servicio estimó que el adeudo de la comisión no estaba justificado.

En el expediente n.º 135/02, el Servicio estimó que Citibank España se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al adeudar a su cliente diversos importes que obede-

cían a cuotas de renovación de una tarjeta, así como intereses y comisiones de demora que devienen del impago de dichas cuotas, sin que tales cantidades obedecieran a la prestación de un servicio, por cuanto no quedó acreditado que el reclamante hubiera recibido dicha tarjeta.

La Caja de Ahorros de Galicia mereció un pronunciamiento desfavorable del Servicio, al mantener el adeudo correspondiente a la cuota anual de una tarjeta, sobre la que el titular había manifestado su voluntad de darla de baja.

#### DISCREPANCIAS SOBRE APUNTES EN CUENTA

##### **Adeudo en cuenta de operaciones no justificadas**

Entidades: *BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1248/01 y n.º 1968/01.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 121/02.*

*BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2208/01.*

*BANCAJA.— Reclamación n.º 594/02.*

*FIMESTIC.— Reclamación n.º 2345/02.*

En los expedientes n.º 1968/01, n.º 594/02 y n.º 2345/02, los reclamantes afirmaban no haber realizado determinados reintegros en efectivo con sus tarjetas, sin que las entidades reclamadas justificaran documentalmente ante ellos que los mismos hubiesen sido efectuados con esas tarjetas, adoptando así una posición de total pasividad ante la queja de sus clientes. El Servicio considera que, en consonancia con las disposiciones sobre la materia, cuando surgen estas discrepancias, las entidades deben estar en condiciones de justificar la realidad de las operaciones controvertidas, aportando el oportuno justificante. Por tanto, si no lo hacen así y optan por mantener los cargos cuestionados, sin justificar su procedencia, su actuación no puede considerarse ajustada a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 1248/01, el reclamante alegaba que en una disposición de efectivo realizada en un cajero, este

le entregó menos dinero del solicitado y adeudado en cuenta. El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria alegaba que la operación había sido correcta, aportando el registro interno del cajero, pero sin adjuntar el justificante del arqueo del cajero, a pesar de serle expresamente requerido por el Servicio, siendo tras este requerimiento, que no cumplimentó, cuando decide devolver a su cliente, once meses después de su reclamación inicial, el importe solicitado, dando de este modo por resuelta la reclamación. Este Servicio, a la vista de cómo se habían desarrollado los hechos, y pese al abono realizado, estimó que el banco no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente n.º 121/02 se realizaron multitud de disposiciones de fondos con la libreta en cajero y mediante tarjeta de crédito que el reclamante decía no haber efectuado. Si bien la caja de ahorros justificó gran parte de los apuntes, mereció un pronunciamiento desfavorable, al no justificar documentalmente varias de las operaciones cuestionadas.

#### **La entidad no actúa en defensa de los intereses del cliente**

*Entidades:* CAJA RURAL DE ZARAGOZA.— Reclamación n.º 1734/01.  
 BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2850/01.  
 BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 281/02.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1197/02.  
 BANCO LUSO ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1880/02.

En el expediente n.º 1734/01, una cliente de la Caja Rural de Zaragoza rechazó una operación adeudada correspondiente al cargo procedente de una empresa de alquiler de automóviles que pretendía, de esta manera, cobrarle unos supuestos daños en el vehículo alquilado. El Servicio entendió que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, mantuvo el adeudo en cuenta sin contar con el consentimiento de su cliente, que no firmó la factura, y, por otro, no acreditó haber realizado ninguna gestión tendente a reclamar su importe, dando por buena la versión de la empresa de alquiler.

En la reclamación relativa al Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2850/01), al reclamante le fue sustraída la tarjeta de crédito —de otra entidad— al finalizar una operación realizada en un cajero automático propiedad del banco reclamado. El reclamante entró en la sucursal para comunicar lo sucedido y solicitar ayuda para bloquear la tarjeta, limitándose el personal del banco reclamado a indicarle dónde estaba la sucursal más próxima de su entidad, provocando, al no facilitarle los medios para el inmediato bloqueo de la tarjeta, que se produjeran diversas disposiciones fraudulentas antes del aviso. El Servicio consideró que el banco reclamado no actuó con la diligencia exigible a una entidad de crédito, al no facilitar a su cliente los medios para proceder al bloqueo inmediato de su tarjeta.

El Banco Español de Crédito (expediente n.º 281/02) adeudó el importe de una operación realizada con la tarjeta de su cliente en el extranjero con la que este discrepaba. El Servicio consideró que el adeudo de la operación, en el que el banco actuaba como mero intermediario, estaba justificado, pero no protegió adecuadamente los intereses de su cliente, al demorar injustificadamente la iniciación de un procedimiento de reclamación ante el sistema de pago gestor de la tarjeta.

En el caso del Banco Luso Español (expediente n.º 1880/02) el reclamante manifestaba que, con un duplicado de su tarjeta, se habían efectuado disposiciones en un cajero automático. La entidad sostenía que no había indicios para pensar en la existencia de un duplicado. El Servicio estimó que, si bien debían ser los tribunales los que se pronunciaran sobre esta cuestión, sí emitió un pronunciamiento desfavorable por el hecho de que la entidad, ante las circunstancias concurrentes (el cliente afirmaba poder demostrar que estaba en otra ciudad con la tarjeta) no hubiera solicitado a las entidades propietarias de los cajeros los registros internos en los que quedarán reflejadas las operaciones, y por tanto que acreditaban las mismas, manteniendo los adeudos en cuenta sobre la base de unos listados de operaciones emitidos por ella que, en opinión de el Servicio, no acreditaban la corrección de las operaciones.

Por su parte, un cliente de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 1197/02) discrepaba con el hecho de que, al realizar el pago de unas facturas de hotel en francos belgas con su tarjeta de débito, su entidad le adeudó una cantidad en euros cuyo contravalor no se correspondía con el importe de los francos belgas. La entidad alegaba que esta diferencia venía motivada por el cambio a dólares efectuado por una entidad belga. El Servicio consideró que no resultaba admisible la existencia de diferencias de cambio en transacciones en monedas de la zona euro, por lo que la caja de ahorros debía haber efectuado las averiguaciones oportunas para aclarar la procedencia de la conversión de los francos belgas a dólares y posteriormente a pesetas, negándose entre tanto a admitir, protegiendo así los intereses de su cliente, la existencia de diferencias de cambio.

#### **Descubierto provocado por la utilización de una tarjeta de débito**

*Entidades:* CAIXA DE CRÈDIT DEL ENGINYERS.— Reclamación n.º 276/02.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 183/02 y n.º 1506/02.

En estos casos, los reclamantes manifestaban su discrepancia con diversos reintegros en cajero, realizados con sus tarjetas de débito, que provocaron descubiertos en su cuenta. El Servicio estimó incorrecto el proceder de las entidades, por haber permitido transacciones con tarjetas de débito superando 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 este tipo genere un saldo deudor crea en el cliente una situación de inseguridad, en relación con el clausulado firmado, en nada acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Era especialmente llamativo el expediente n.º 276/02, en el que la caja saldaba los descubiertos generados mediante el traspaso de fondos —unilateralmente realizado por la entidad— desde una cuenta de ahorro mantenida en la misma caja, lo que igualmente se consideró incorrecto.

## CONDICIONES CONTRACTUALES

### **Imposibilidad de disponer del crédito autorizado**

Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.— Reclamación n.º 3664/01.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.— Reclamación n.º 680/02.

En el primer supuesto analizado (expediente n.º 3664/01), el reclamante, que como titular de una tarjeta de crédito tenía derecho a disponer de la totalidad del saldo de su cuenta y además del límite de crédito de su tarjeta, no pudo disponer de la totalidad del mismo, debido a la implantación por la entidad de un sistema operativo deficiente que no permitía reactivar el límite de crédito en cajero, una vez que se reponía el saldo de la cuenta vinculada. Asimismo, la caja de ahorros no pudo justificar que existiera una cláusula contractual que le permitiera, antes de la fecha de caducidad de la tarjeta y debido al envío de una nueva, hacer que la tarjeta antigua perdiera su operatividad sin comunicación previa al titular. Ambas actuaciones se consideraron contrarias a las buenas prácticas bancarias.

En el expediente de Hispamer Servicios Financieros (n.º 680/02), el reclamante era titular de una tarjeta de crédito con un límite de disposición mensual de 300.000 pesetas. Durante un período de liquidación no alcanzó ese límite, pero, cuando en el período siguiente trató de realizar operaciones con su tarjeta, solo lo pudo hacer en parte, ya que, de acuerdo la interpretación del contrato sostenida por la entidad, el límite de disposición no se fijaba mensualmente, sino que se mantenía el importe dispuesto en tanto no se efectuara el pago del recibo presentado, lo que en este caso no ocurrió hasta quince días después. El Servicio consideró que se trataba de una interpretación interesada de la entidad, en perjuicio de su cliente, por lo que se había apartado de las buenas prácticas y usos bancarios.

### **Modificación unilateral de condiciones contractuales**

Entidades: BANCAJA.— Reclamación n.º 1915/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 2199/01.

BANKINTER.— Reclamación n.º 2347/01.

PATAGON BANK.— Reclamación n.º 312/02.

Patagon Bank (expediente n.º 312/02) modificó unilateralmente, a la vista de la menor solvencia de su cliente, las condiciones de pago aplicables a las compras efectuadas con su tarjeta, procediendo al adeudo en descubierto de la totalidad del saldo pendiente. Si bien el banco decidió condonar los intereses deudores generados, el Servicio consideró que no estaba legitimada, y menos sin ponerlo previamente en conocimiento de su cliente, para modificar unilateralmente las condiciones de pago.

Idéntico pronunciamiento mereció Bancaja (expediente n.º 1915/01), que modificó igualmente las condiciones de pago de la tarjeta, sin notificar al cliente la modificación que había realizado. Esta falta de preaviso se estimó que no era constitutiva de buena práctica bancaria.

Bankinter (expediente n.º 2347/01) rebajó el límite de crédito de la tarjeta del reclamante sin acreditar haberle comunicado, con carácter previo, como exigen las buenas prácticas bancarias, su decisión, lo que mereció el pronunciamiento contrario del Servicio.

En el caso de Citibank España (expediente n.º 2199/01), el Servicio pudo comprobar que, en las liquidaciones correspondientes a una tarjeta de crédito con pago aplazado, la entidad utilizó para su cálculo el año comercial (360 días) en lugar del año natural (365 días), tal y como establecía el contrato suscrito, por lo que se apartó de las buenas prácticas bancarias.

### **Modificación del límite de crédito por persona distinta del titular**

Entidad: FINANCIERÍA BANCO DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2115/01.

La reclamante era titular de una tarjeta de compras que llevaba asociado un crédito determinado y solicitó una tarjeta adicional a nombre de su marido. Transcurridos dos años desde su separación matrimonial descubrió que su marido había realizado compras por casi el doble del límite de crédito por ella pactado. El Servicio consideró que la entidad se apartó de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias, al permitir que un simple autorizado (esta era la consideración del titular de la tarjeta adicional) modificara el límite del crédito sin conocimiento ni consentimiento de su titular.

## FALTA DE DILIGENCIA

### **Demora en adeudar disposiciones con tarjeta**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2919/01 y n.º 674/02.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 2981/01.

En los expedientes relativos al Banco Santander Central Hispano, los reclamantes discrepaban con el adeudo de determinadas disposiciones de efectivo en cajeros automá-

ticos, varios meses después de la fecha de la supuesta extracción. El Servicio pudo comprobar que las disposiciones habían sido efectuadas con la tarjeta de los reclamantes, pero se puso de manifiesto la falta de diligencia con que había actuado la entidad, puesto que no había quedado justificado el retraso de los adeudos, a todas luces excesivo. Esta circunstancia motivó la opinión desfavorable del Servicio en ambos casos.

En el expediente n.º 2981/01, un cliente de la Caja de Ahorros del Mediterráneo discrepaba con el adeudo de determinados reintegros efectuados en un cajero automático de la Caja de Ahorros de Galicia, que, por las fechas en que se habían realizado, estaba seguro de que no eran correctos. Analizados los hechos, el Servicio pudo comprobar que los adeudos cuestionados correspondían a operaciones reales, pero que la Caja de Ahorros de Galicia había demorado injustificadamente la comunicación de los reintegros al sistema de intercambio, por lo que las fechas comunicadas no se correspondían con las reales. Mereció también un pronunciamiento desfavorable, por no haber ofrecido una explicación sobre lo realmente ocurrido, provocando una demora innecesaria en la resolución del expediente.

### **Tarjeta inoperativa por error de la entidad**

*Entidades:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2908/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1335/01, n.º 3150/01, n.º 3151/01 y n.º 1773/02.

PATAGON BANK.— Reclamación n.º 3625/01.

CAJA DE ARQUITECTOS.— Reclamación n.º 552/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 952/02.

BANKINTER.— Reclamación n.º 1535/02.

En los supuestos referenciados en este epígrafe, los reclamantes, titulares de sendas tarjetas de crédito, no pudieron utilizarlas por errores imputables a las distintas entidades implicadas. Sin perjuicio de que el Servicio considere que la simple comisión de un error no resulta, por sí misma, constitutiva de una mala práctica bancaria, en estos casos concurrían circunstancias adicionales que dieron lugar a pronunciamientos desfavorables a la actuación de las entidades implicadas, puesto que, o bien los errores no fueron aislados, o bien no actuaron con la suficiente diligencia a la hora de rectificarlos. Las actuaciones que dieron lugar a estos pronunciamientos fueron las siguientes:

En el expediente n.º 2908/01, Banesto, con motivo del traspaso de las cuentas de sus clientes desde otra entidad —realizado en virtud de un acuerdo entre las dos entidades—, anuló las tarjetas de sus clientes sin haberles entregado las nuevas, por lo que durante varios días no pudieron utilizarlas. Por su parte, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 3150/01), con motivo de la renovación de la tarjeta del reclamante, procedió a la anulación de la tarjeta antigua sin asegurarse de que su cliente conociera la sustitución y hubiera recibido la nueva tarjeta. Esta misma en-

tididad (expediente n.º 3151/01) se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, al impedir a su cliente varias disposiciones en el extranjero con su tarjeta de crédito, a causa de la demora indebida en la contabilización de un ingreso en efectivo efectuado por el interesado con anterioridad a su viaje, que no permitió que se restableciese el límite de disposición pactado en el contrato, así como al adoptar una actitud pasiva e ineficaz ante los intentos del titular de solucionar en su momento la incidencia vía telefónica con los empleados de dicha entidad. La Caja de Arquitectos (expediente n.º 552/02) inutilizó, siguiendo las instrucciones de su cliente, una tarjeta, sin que esta operación tuviera reflejo informático hasta nueve meses después; en ese lapso de tiempo, la entidad emitió una nueva tarjeta en sustitución de la inutilizada. A causa de la demora en la anulación informática de la primera de ellas, fue la nueva tarjeta la anulada y la que quedó retenida en un cajero, provocando la reclamación.

En el caso de Patagon (expediente n.º 3625/01), el reclamante no pudo utilizar su tarjeta, debido a un fallo en el sistema informático de la entidad. El Servicio consideró su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias, pues, a pesar de haber reconocido el error cometido, las excusas alegadas no desvirtuaban el deber de diligencia que debe presidir la operativa de las entidades de crédito.

Por su parte, tanto el Banco Atlántico (expediente n.º 952/02), que no ofreció a su cliente ninguna explicación sobre los motivos por los que su tarjeta no estuvo operativa para retirar efectivo en cajero, como el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 1335/01), que retuvo la tarjeta de crédito en un cajero sin causa que lo justificara, merecieron también un pronunciamiento contrario a su actuación. Esta misma entidad (expediente n.º 1773/02) se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar, sin causa que lo justificara, la entrega a su cliente de una nueva tarjeta que había solicitado para sustituir otra que estaba deteriorada.

En el caso de Bankinter (expediente n.º 1535/02), el banco bloqueó por error las tarjetas de los reclamantes; ante su queja, el personal de la sucursal trató de desbloquearlas, pero lo que en realidad ocurrió fue que se procedió al bloqueo de una tercera tarjeta. Esta evidente falta de diligencia mereció el pronunciamiento contrario por parte del Servicio.

### **Incidencias con comercios en relación con terminales para pago con tarjeta facilitados por las entidades**

*Entidades:* BANCO DE MURCIA.— Reclamación n.º 718/01

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 1621/01 y n.º 1916/01.

BANCO DE GALICIA.— Reclamación n.º 825/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 1511/02.

Los expedientes aquí referenciados tienen en común que las entidades reclamadas se apartaron de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias, incumpliendo las obligaciones asumidas frente a sus clientes —comercios—, que tenían instalados, para el cobro de las operaciones realizadas con tarjeta, terminales proporcionados por las entidades implicadas.

En el expediente n.º 1916/01, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid decidió, unilateralmente y sin comunicación previa a su cliente, suspender el servicio de pago con tarjeta, así como bloquear la cuenta para hacer frente a la posible futura devolución de unas operaciones presuntamente fraudulentas. El Servicio estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias, tanto por la falta de comunicación previa al reclamante como por no existir previsión contractual que legitimara a la entidad para el bloqueo de la cuenta. Esta misma entidad (expediente n.º 1621/01) retrocedió diversas operaciones de venta por su carácter presuntamente fraudulento, mereciendo una valoración desfavorable, ya que, sin perjuicio de que el Servicio no pudiera pronunciarse sobre el carácter fraudulento de las mismas, la caja de ahorros ni siquiera solicitó copia de las facturas de venta presuntamente fraudulentas.

En el expediente n.º 718/01, el Banco de Murcia bloqueó durante meses la cuenta vinculada a las operaciones realizadas mediante el terminal de venta, debido al presunto carácter fraudulento de las mismas, sin que acreditara la existencia de ningún procedimiento abierto relativo a la impugnación de dichas operaciones. El Servicio estimó que, dado el tiempo transcurrido, no existía causa suficiente para mantener el bloqueo. Dos actuaciones semejantes las realizaron tanto Banco de Galicia (expediente n.º 825/02) como la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura (expediente n.º 1511/02), que bloquearon injustificadamente las cuentas de sus clientes, mereciendo por tanto un pronunciamiento desfavorable del Servicio.

### **Falta de diligencia en el cumplimiento de las instrucciones recibidas**

Entidades: *FINANCIA BANCO DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2954/01.*  
*BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 3548/01.*  
*CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 3661/01.*

En el primer caso (expediente n.º 2954/01), la reclamante solicitó a la entidad el cambio de cuenta de domiciliación de los pagos derivados de operaciones con tarjeta, sin que la entidad procediera a presentar los recibos en la cuenta correcta hasta más de dos meses después de su solicitud, generando demoras e incluso que la entidad reclamara anticipadamente el saldo total pendiente de pago. El Servicio estimó que la actuación de la entidad había sido muy poco diligente a la hora de cumplir las órdenes de su cliente.

En el caso del Banco Español de Crédito (expediente n.º 3548/01), a la reclamante le fue sustraída la tarjeta de

crédito, comunicando este hecho al banco inmediatamente. Meses después, comenzaron a realizarse disposiciones con la tarjeta robada, ya que el banco decidió, sin consultar con su cliente, reactivar la tarjeta anulada, al no haber recibido confirmación escrita de la sustracción. El Servicio consideró que con esta actuación creó, injustificadamente una situación de riesgo para el patrimonio de su cliente.

La Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (expediente n.º 3661/01) decidió anular, sin aviso previo a su cliente, una orden de bloqueo de tarjeta que había dado la madre de su titular, que, a su vez, ostentaba la condición de autorizada en la cuenta, al entender que no concurría ninguna circunstancia extraordinaria que motivara el bloqueo y que la orden la dio quien no era titular de la tarjeta. El Servicio estimó que la entidad había actuado incorrectamente, ya que, al menos, debía haberse asegurado de cuál era la intención del titular de la tarjeta antes de levantar el bloqueo de la misma, lo que denotaba una falta de diligencia incompatible con las más elementales exigencias de la ortodoxia bancaria.

### **Remisión de tarjetas utilizando medios que no aseguran su recepción o falta de diligencia en su entrega**

Entidades: *CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 864/01.*  
*FINANCIA BANCO DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2308/01.*  
*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 3152/01.*

En los expedientes referenciados, los reclamantes cuestionaban diversos apuntes que las entidades habían cargado en sus cuentas, procedentes de la utilización de tarjetas remitidas por las entidades por medio de correo ordinario o en casos en que no pudieron acreditar que el titular hubiese recibido el instrumento de pago, dado que no aportaron a tal fin un recibí del destinatario. El procedimiento de envío utilizado en estos casos no garantizaba la recepción de los documentos originales 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 medio de este procedimiento, considerando que su utilización no se ajusta a las buenas prácticas bancarias.

### **Envío de tarjetas sin solicitud previa**

Entidades: *CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2041/01.*  
*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 213/02.*

En el expediente relativo a la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (n.º 2041/01), el Servicio consideró como una mala práctica bancaria la actuación de la entidad, al enviar a su cliente una carta en la que le indicaba que había decidido otorgarle una tarjeta en unas determinadas condiciones (que consideraba ventajosas), procediendo a en-

viársela a su domicilio si antes de una determinada fecha no llamaba a un número de teléfono mostrando su oposición. En opinión del Servicio, no podía considerarse en modo alguno correcto entender como una aceptación de la oferta el silencio del cliente, enviándole de este modo una tarjeta que no había sido expresamente solicitada por aquel (la entidad ni siquiera tiene constancia de que efectivamente su cliente hubiera recibido la carta comunicándole la oferta), sin necesidad, además, de suscribir el correspondiente contrato.

En el caso del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 213/02), la entidad adeudó en la cuenta de su cliente la comisión correspondiente a la emisión de una tarjeta de crédito que no había solicitado ni había recibido, sin suscribir, obviamente, el correspondiente documento contractual que daba soporte a la misma. Asimismo, el banco no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto, una vez tuvo conocimiento de los hechos, no actuó con la diligencia que le era exigible en orden a resolver la incidencia, tardando más de un año en anular y destruir la tarjeta.

## INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

### Las entidades no aportaron copia del documento contractual

Entidades: BANCO ATLÁNTICO.— Reclamaciones n.º 1309/01 y n.º 2208/01.  
 BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1547/01, n.º 1605/01, n.º 3550/01, n.º 428/02 y n.º 1577/02.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamaciones n.º 2083/01 y n.º 2326/01.  
 FINANCIAS BANCO DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2115/01.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2407/01, n.º 3150/01, n.º 3684/01 y n.º 2282/02.  
 BANKINTER.— Reclamación n.º 2528/01.  
 IBERCAJA.— Reclamación n.º 1513/02.  
 BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 1636/02.

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 momento 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 claridad, transparencia y justo equilibrio entre 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.

### Contratos que no incluyen cláusulas limitativas de la responsabilidad del titular de la tarjeta

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.— Reclamación n.º 3228/01.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 3271/01.  
 BANCAJA.— Reclamación n.º 697/02.  
 IBERCAJA.— Reclamación n.º 1479/02.  
 BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 1003/02.  
 CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2158/02.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1488/02.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 1193/02.  
 CAIXA DELS ADVOCATS.— Reclamación n.º 1547/02.  
 CAJA RURAL DE CUENCA.— Reclamación n.º 2296/02.

El «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), establece en su cláusula duodécima que «el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan de 150 euros, 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).

Entre las entidades de crédito 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.

El Servicio de Reclamaciones estima que no 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, como se puso de manifiesto en los expedientes de este epígrafe, que todavía no se habían adaptado a la recomendación comunitaria y que omitían recoger cláusulas contractuales de limitación de responsabilidad.

En los casos de Ibercaja (n.º 1479/02) y Banco Zaragozano (n.º 1003/02), si bien el contrato recogía una cláusula

limitativa de la responsabilidad, esta imponía unas condiciones más restrictivas que las establecidas en el Código de buena conducta, ya que en ambos casos quedaban excluidas todas aquellas operaciones realizadas mediante el tecleo del número secreto.

### **Cancelación unilateral de tarjetas**

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1027/01, n.º 1869/01 y n.º 1131/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2316/01 y n.º 2928/02.

BANCO ZARAGOZANO.— Reclamación n.º 3158/01.

CAJA RURAL DEL DUERO.— Reclamación n.º 698/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GUIPÚZCOA Y SAN SEBASTIÁN.— Reclamación n.º 1070/02.

CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.— Reclamación n.º 2580/02.

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 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. 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 tarjetas**

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1945/01, n.º 3501/01 y n.º 8/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2313/01.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 2766/01.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.— Reclamación n.º 2782/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 3208/01.

Las entidades relacionadas en este epígrafe adoptaron en un determinado momento medidas de bloqueo de las tarjetas de los reclamantes. Con un criterio similar al expuesto en el epígrafe anterior, referido a la cancelación de tarjetas por decisión unilateral de las entidades, el Servicio estima que también en el bloqueo, las entidades deben cum-

plir una serie de requisitos: de un lado, siempre deben basar su decisión en una causa objetiva y, de otro, deben comunicar a sus clientes previamente esta decisión, a fin de que no padezcan perjuicios adicionales. Por tanto, también para la adopción de medidas de bloqueo que impidan el uso de las tarjetas conforme a lo pactado, resulta preceptiva la concurrencia de causa objetiva justificativa de la decisión adoptada y comunicación previa, de conformidad con la buena fe que debe existir en la relación contractual. En suma, por no haber respetado estas formalidades, el Servicio estimó que la actuación de las entidades en estos casos había resultado contraria a las buenas prácticas bancarias.

### **Falta de claridad y transparencia con el cliente**

Entidades: BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 946/01.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1052/01 y n.º 1423/01.

CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 1568/02.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 1775/02.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2148/02.

En el expediente n.º 946/01, un cliente de Bilbao Bizkaia Kutxa afirmaba haber realizado un ingreso en un cajero automático utilizando un sobre específico para ello. Al parecer, y según afirmaba la entidad, el sobre correspondiente al ingreso estaba vacío, por lo que no se abonó cantidad alguna. El Servicio, sin perjuicio de no pronunciarse sobre si el dinero fue o no efectivamente ingresado, consideró que la caja de ahorros debía haber puesto inmediatamente en conocimiento de su cliente la incidencia producida, ya que no fue hasta pasado un mes desde el supuesto ingreso cuando el reclamante tuvo conocimiento de lo sucedido.

En otro caso (expediente n.º 1423/01), el reclamante discrepaba con el adeudo de una operación de compra con tarjeta que no reconocía haber realizado. La factura de compra que justificaba el adeudo correspondía a una operación realizada un año antes. Al parecer, el banco adeudó el importe de la compra para, meses más tarde, volver a abonar y adeudar la operación sin fundamentar tal proceder en causa alguna. El Servicio consideró que la actuación del banco no fue acorde con las buenas prácticas bancarias, ya que, al adeudar en la cuenta de su cliente una operación efectuada casi un año antes sin informarle previamente de ello y valorando incluso incorrectamente la operación, indujo a su cliente a pensar que se trataba de una operación distinta.

En el expediente n.º 1052/01, el reclamante intentó realizar un reintegro en un cajero del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, quedando retenida la tarjeta. Tras intentar recuperar la misma en la sucursal, le comunicaron que en estos casos su normativa interna exige remitir la tarjeta al Departamento Central de Tarjetas de Crédito para posteriormente enviarla a la entidad emisora, por lo que no podían entregarle su tarjeta. Si bien este proceder, basado en moti-

vos de seguridad, se consideró correcto, la entidad no pudo acreditar que la tarjeta fuera enviada y recibida por el Departamento Central de Tarjetas de Crédito, ni tampoco tenía constancia de su remisión a la entidad emisora. Tal proceder se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias, ya que el banco no pudo justificar el destino dado a la tarjeta capturada.

En el caso del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 2148/02), el Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no comunicar a su cliente, de forma diligente, la decisión de no concederle una tarjeta de crédito, transcurriendo casi seis meses desde la solicitud hasta que definitivamente se le comunicó la negativa.

La Caja Insular de Ahorros de Canarias (expediente n.º 1775/02) mereció un pronunciamiento contrario a su actuación, por no ofrecer a su cliente información, puntual y suficiente, con respecto a diversos cargos y abonos procedentes de determinadas incidencias surgidas con el uso de su tarjeta de crédito, a las que era ajeno el reclamante.

Un cliente de Citibank España (expediente n.º 1568/02) discrepaba con diversos apuntes procedente de comisiones, intereses y crédito pendiente de pago relativos a su tarjeta de crédito. La entidad, ante la presentación de la reclamación ante el Servicio, decidió devolver los importes cuestionados, si bien la ausencia de las necesarias explicaciones del banco sobre cada uno de dichos conceptos se consideró por el Servicio como una actuación contraria a la transparencia exigible a las entidades de crédito.

#### **Falta de claridad en el contenido del contrato**

Entidades: BANCO POPULAR ESPAÑOL.— Reclamación n.º 2228/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 1856/02.

En el expediente n.º 2228/02, el reclamante no pudo realizar varias compras con su tarjeta, por carecer de crédito suficiente. Al día siguiente, al consultar en un cajero, aparecía que tenía un saldo disponible que le hubiera permitido efectuar las operaciones rechazadas. El Servicio entendió que, aunque la entidad justificó suficientemente que la autorización de las operaciones cuestionadas hubiera supuesto superar el límite de la tarjeta, se había apartado de las buenas prácticas bancarias por falta de claridad, ya que en el contrato no aparecían datos como el plazo de cada límite de crédito —coincidiendo o no con el mes natural—, el momento en el que se efectuaba el cierre de las operaciones a incluir en cada período, ni la fecha de pago de los importes dispuestos, datos esenciales para que el titular de la tarjeta conociera la situación real de su crédito en cada momento y pudiera planificar adecuadamente los gastos a realizar con su tarjeta.

En el caso de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (expediente n.º 1856/02), el Servicio estimó que

esta no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, al no recoger en el contrato de tarjeta el límite máximo para operaciones realizadas en comercios.

## **USO FRAUDULENTO**

### **Las entidades no aplicaron los límites de responsabilidad ante operaciones fraudulentas**

Entidades: BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 777/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1025/01, n.º 911/02 y n.º 722/02.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1667/01, n.º 3007/01, n.º 3444/01, n.º 1694/02 y n.º 1212/02.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamaciones n.º 1669/01, n.º 300/02, n.º 603/02, n.º 710/02, n.º 845/02 y n.º 1752/02.

PATAGON INTERNET BANK.— Reclamaciones n.º 1890/01, n.º 755/02 y n.º 2036/02.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 1948/01.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.— Reclamación n.º 2303/01.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.— Reclamación n.º 2667/01.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.— Reclamación n.º 2787/01.

BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 2822/01.

BANCA MARCH.— Reclamación n.º 2942/01.

BANCAJA.— Reclamaciones n.º 2968/01, n.º 697/02 y n.º 1510/02.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 3198/01.

BANCO GUIPUZCOANO.— Reclamación n.º 3238/01.

IBERCAJA.— Reclamaciones n.º 700/02, n.º 968/02, n.º 1136/02 y n.º 2156/02.

BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 2482/02.

UNOE BANK.— Reclamación n.º 2402/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2157/02.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.— Reclamación n.º 1881/02.

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.

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 antes hicimos mención.

Sin embargo, en la mayoría de 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 el expediente n.º 2942/01 Banca March demoró injustificadamente, durante años y sin causa justificada, su aplicación). 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 —no las entidades como parte interesada— los que analicen y dictaminen sobre el grado de diligencia empleada por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

#### **Disposiciones fraudulentas posteriores al aviso de sustracción**

Entidad: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 2971/00.

En este caso, la reclamante sufrió el extravío de su tarjeta, con la que se realizaron ciertas disposiciones fraudulentas. La interesada comunicó a la entidad bancaria la incidencia que había padecido, con posterioridad a lo cual tuvo lugar una disposición. 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 la operación objeto de controversia se llevó a cabo con posterioridad al momento en que la reclamante comunicó el extravío, no se estimó correcto, ni ajustado a las buenas prácticas bancarias, que se le repercutieran las consecuencias del deficiente funcionamiento del sistema.

#### **No entrega de los comprobantes de unas operaciones presuntamente fraudulentas**

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1018/01.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 181/02.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 2126/02.

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. Las entidades no les facilitaron estos comprobantes, adoptando una postura de total pasividad ante tal solicitud; en concreto, no realizaron reclama-

ción alguna a fin de obtenerlos, por lo que esta falta de colaboración con sus clientes se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### **Disposiciones fraudulentas por encima del límite de crédito pactado en el contrato**

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 1855/01.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.— Reclamación n.º 2808/01.

En el primer caso (expediente n.º 1855/01), un cliente de la caja de ahorros reclamada sufrió el robo de su tarjeta de crédito, no siendo diligente a la hora de comunicar la sustracción. Hasta el momento del aviso se realizaron diversas operaciones fraudulentas, sin que la entidad —a juicio del Servicio, de forma justificada— aplicara el límite de responsabilidad. No obstante lo anterior, el Servicio estimó que la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al permitir disposiciones por encima del límite de crédito fijado para la tarjeta.

En cuanto al expediente n.º 2808/01, el Servicio entendió que la entidad se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios, al adeudar a su cliente dos facturas de su tarjeta Visa por supuestos consumos en un establecimiento hotelero, cuyas cuantías excedían ampliamente del límite de crédito pactado para las compras de bienes y servicios en el contrato de la tarjeta. La entidad alegaba en su descargo que las operaciones se cargaron a débito, por lo que no procedía la aplicación del límite de crédito pactado, lo que rechazó el Servicio, habida cuenta de que del contrato de la tarjeta se desprende que su uso para la adquisición de bienes y servicios era en todo caso a crédito y sujeto al límite pactado, con independencia de la modalidad de pago al contado o aplazado elegida. Por otra parte, y respecto a la procedencia del cargo de las cuantías amparadas por dicho límite, el Servicio omitió cualquier pronunciamiento, habida cuenta de las especiales circunstancias concurrentes —supuesta manipulación del documento de garantía con presentación de tarjeta firmado y de la factura presentados por el establecimiento—, cuya valoración correspondía exclusivamente a los tribunales de justicia.

#### **Disposiciones fraudulentas con tarjeta de débito, cuyo importe excede el saldo de la cuenta asociada**

Entidades: PATAGON BANK.— Reclamación n.º 2455/01.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 3152/01.

El criterio general mantenido por el Servicio en relación con las disposiciones efectuadas con tarjeta de débito es que un límite que naturalmente se impone lo constituye el saldo depositado en la cuenta. Salvo que se acredite que se pactó en el contrato de cuenta el derecho del cliente a realizar pagos en descubierto hasta un importe determinado, las entidades deben rechazar tales pagos, asumiendo, en caso de admitirlos, su importe si han sido realizados fraudulentamente. Al no obrar de esta manera, el Servicio estimó

que las entidades se habían apartado de las buenas prácticas bancarias.

**Compras fraudulentas con tarjeta en las que la firma difiere de la del titular o con tarjetas falsificadas**

Entidades: *BANCOFAR.— Reclamación n.º 2192/01.*

*BANKINTER.— Reclamación n.º 2375/01.*

*CAIXA RURAL GALEGA.— Reclamación n.º 174/02.*

En los expedientes relativos a Bancofar (n.º 2192/01) y Caixa Rural Galega (n.º 174/02), los reclamantes afirmaban que sus tarjetas habían sido duplicadas, ya que las originales habían estado siempre en su poder e incluso los justificantes de compra reflejaban como titular de la tarjeta a una persona distinta de los reclamantes, no coincidiendo, obviamente, la firma recogida en ellas con las de los reclamantes. El Servicio, al faltar el requisito esencial para la autorización de las operaciones, como es la firma del titular, estimó que las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias al mantener los adeudos cuestionados.

En el caso de Bankinter (expediente n.º 2375/01), la propia entidad de crédito reconocía que, en las facturas de compra aportadas, la firma de su cliente, a quien le habían sustraído la tarjeta, había sido falsificada y que eran los comercios —y no la reclamante— quienes habían actuado de forma negligente. Consecuencia de lo anterior, el banco limitó la responsabilidad de su cliente a los 150 euros previstos en el Código de conducta y en el contrato. El Servicio consideró que, dado que la reclamante había actuado de forma diligente en el cumplimiento de sus obligaciones, no debía asumir ninguno de los perjuicios derivados del incorrecto proceder de terceros.

**Operaciones fraudulentas con tarjeta previamente anulada**

Entidad: *BANCAJA.— Reclamación n.º 3488/01.*

En este caso, una cliente de Bancaja anuló telefónicamente una tarjeta de crédito. Posteriormente, le fue sustraída esa tarjeta junto con otra, denunciando el robo y solicitando el bloqueo de ambas. A pesar de ello, pudo comprobar que se habían realizado operaciones fraudulentas con la tarjeta anulada telefónicamente, solicitando su retrocesión. La entidad emisora de la tarjeta invocaba en su descargo el incumplimiento por su cliente de la obligación contractual de entrega de su tarjeta una vez fue anulada telefónicamente, lo que no se consideró de recibo por el Servicio, dada la obligación de la entidad de responder de las consecuencias derivadas del uso de una tarjeta que no debía estar operativa y, asimismo, al no haber acreditado dicho incumplimiento contractual mediante la aportación del contrato de la tarjeta en cuestión que así lo recogiera, actuaciones ambas reprobables.

**Uso de tarjeta sin identificación de su titular**

Entidad: *PATAGON BANK.— Reclamación n.º 1652/02.*

En este caso, al reclamante le fue sustraída su tarjeta de crédito, dando el aviso de sustracción en menos de dos horas. Durante ese tiempo se produjeron tres operaciones para las que no se requirió ni el número personal ni la firma del titular. El Servicio consideró que no era admisible el mantenimiento de los adeudos, ya que las operaciones, a pesar de haberse efectuado con anterioridad al aviso de sustracción, no eran imputables al reclamante, ya que el sistema utilizado era totalmente inseguro —y no previsto en el contrato—, puesto que la simple presentación de la tarjeta permitió que se aceptara el cargo.

## GRUPO VII

### OPERACIONES EN DIVISAS Y CHEQUES EXTRANJEROS

#### COMISIONES

##### **Comisión que no corresponde a la prestación de un servicio efectivo**

*Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2485/01.*

El reclamante, en su condición de titular de una cuenta corriente en divisas, libró un cheque con cargo a la misma. El banco reclamado adeudó en otra cuenta del reclamante, esta en pesetas, una comisión en concepto de gestión de cobro del citado cheque. El Servicio estimó que la entidad no se encontraba facultada para el cobro de la comisión controvertida, ya que, al tratarse del pago de un cheque librado por su cliente contra su cuenta corriente, con su pago no se hacía otra cosa que prestar al mismo el servicio de caja al que se encontraba obligada la entidad.

##### **Cobro de comisión improcedente**

*Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 461/02.*

En este caso, la reclamante manifestaba su discrepancia con el adeudo de una comisión por la compra-venta de moneda extranjera, ya que recientemente había realizado varias operaciones similares sin coste alguno. A juicio del Servicio, esta actuación por parte del banco pudo crear en su cliente unas falsas expectativas de que las operaciones de esta índole se encontraban exentas del cobro de comisiones, por lo que, al no existir una comunicación expresa de su intención de cobrar por ello, el Servicio consideró que hubo falta de transparencia en las condiciones aplicables a su cliente, y por consiguiente una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

#### FALTA DE DILIGENCIA

##### **Falta de diligencia en relación con una operación de compraventa de divisas**

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 2244/01.*

La mercantil reclamante mostraba su discrepancia con un adeudo en su cuenta que, a su juicio, no estaba justificado y que se correspondía, según la entidad, con el contravalor de una operación de venta a la sociedad reclamante de 2.000 dólares USA, que, por error, no fue asentado en la cuenta de la mercantil hasta ocho meses después, indicando el representante de la sociedad que no había efectuado dicha compra. El Servicio consideró que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que no aportó ningún documento concluyente que permitiera constatar la existencia del error invocado, ni tampoco que la operación se llevara efectivamente a cabo, ya que ni siquiera aportó la orden de compra de divisas.

#### INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

##### **Información deficiente**

*Entidad: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 2611/01.*

El banco abonó en la cuenta de su cliente una determinada cantidad de dinero, utilizando como concepto de la operación «compra-venta de moneda extranjera», cuando en realidad se trataba de un cheque en divisas ingresado por un tercero y abonado salvo buen fin, circunstancia esta ignorada por la reclamante. Con posterioridad, el banco procedió al adeudo de ese importe, repercutiéndole incluso la diferencia de cambio producida. El Servicio estimó que esta actuación era contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que su cliente, inducida por la información de la entidad, pensó que se trataba de un abono en firme, por lo que, al menos, el banco, antes de proceder a su adeudo, debía haber contactado con ella para informarle de lo sucedido. La entidad finalmente decidió reintegrar la diferencia de cambio producida casi ocho meses después de su adeudo, lo que demostró falta de diligencia a la hora de subsanar la incidencia provocada.

## GRUPO VIII

### CUESTIONES VARIAS

#### AVALES Y GARANTÍAS

##### Comisiones

Entidades: *DEUTSCHE BANK S.A.E.— Reclamación n.º 2605/01.*

*BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 3417/01, n.º 1311/02 y n.º 750/02.*

*CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 777/02.*

*BANCAJA.— Reclamación n.º 1351/02.*

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas avalaron a sus clientes ante terceros, estableciéndose una fecha determinada de duración de las garantías. Llegado el vencimiento fijado, las entidades continuaron cobrando las comisiones que habían estipulado para la vigencia del contrato. El Servicio estimó que estos cobros eran improcedentes, ya que desde la cancelación del aval no habían prestado a los reclamantes servicio alguno que legitimase el adeudo de tales comisiones.

En el expediente n.º 750/02 se daba la circunstancia añadida de que la reclamante estuvo durante meses solicitando información al banco sobre el origen de las comisiones cuestionadas, que correspondían, al parecer, a una serie de avales concedidos a su marido diez años antes. El Servicio apreció que la actuación de la entidad no había sido ajustada a las buenas prácticas bancarias, tanto al no haber atendido las peticiones de información de su cliente durante meses como al haber mantenido el cobro de las comisiones de aval a pesar de la queja de la interesada, sin conservar siquiera todas las pólizas de aval que amparaban la repercusión de las comisiones cuestionadas.

#### CRÉDITOS DOCUMENTARIOS

##### Falta de diligencia

Entidad: *CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2006/02.*

La sociedad reclamante solicitó la contratación de unas operaciones de financiación mediante créditos documentarios en pesetas, comprobando que la entidad, sin su consentimiento, las había realizado en francos suizos, alegando que existía un acuerdo verbal en este sentido. El Servicio estimó que la caja de ahorros debía haber justificado documentalmente los motivos por los que la operación se llevó a cabo en una divisa distinta de la solicitada, que, por otra parte, resultó más gravosa para su cliente. Al no haber actuado así, el Servicio consideró que se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

#### IMPUESTOS Y SEGURIDAD SOCIAL

##### Falta de diligencia

Entidades: *BANCO ATLÁNTICO.— Reclamación n.º 589/01.*

*CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.— Reclamación n.º 2348/01.*

*BILBAO BIZKAIA KUTXA.— Reclamación n.º 2944/01.*

*BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 299/02 y n.º 460/02.*

*CAJA DE AHORROS DE GALICIA.— Reclamación n.º 1545/02.*

Un cliente de la Caja Insular de Ahorros de Canarias (expediente n.º 2348/01) presentó la declaración correspondiente a un pago fraccionado del IRPF sin que la caja efectuara su ingreso en la A.E.A.T., alegando que el impreso de liquidación estaba incorrectamente cumplimentado por el reclamante, que hizo constar el código cuenta cliente de otra entidad y no había firmado el documento. El Servicio estimó que la caja de ahorros se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que su función no debe limitarse a validar sin más los documentos que le son presentados, sino que debería haberse asegurado, en el momento de la presentación, de que cumplía los requisitos formales mínimos para su correcta tramitación.

En el expediente n.º 2944/01, la sociedad reclamante solicitó a la caja de ahorros reclamada un número de referencia para la liquidación de las retenciones practicadas correspondientes al mes de marzo de 2000 y su presentación a la A.E.A.T. por vía telemática. Debido a problemas internos de la entidad, el pago no se efectuó en plazo, por lo que, ante los requerimientos de pago recibidos, tuvo que realizar dicho pago con recargo, sin que la caja asumiera las consecuencias perjudiciales que para su cliente se derivaron del error cometido, por lo que mereció un pronunciamiento desfavorable. El mismo pronunciamiento se alcanzó en el expediente n.º 460/02, en el que el Banco Santander Central Hispano no efectuó el ingreso correspondiente al pago de un impuesto, pese a tener la orden de domiciliación suscrita por su cliente, desentendiéndose posteriormente de las consecuencias de su falta de diligencia.

Una cliente de la Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 1545/02) presentó en la entidad la declaración del I.R.P.F., solicitando el fraccionamiento del pago. El empleado de la entidad advirtió que no había consignado el número de cuenta de cargo, por lo que terminó de cumplimentar el documento, olvidando incluir estos datos respecto al segundo plazo, de modo que este no fue ingresado a la Administración Tributaria, viéndose por ello obligada a pagar con recargo. El Servicio consideró que, una vez asumida la obligación de cumplimentar correctamente el documento, la caja se apartó de las buenas prácticas bancarias, al desentenderse del problema causado, al menos indirectamente, a su cliente.

En otro caso (expediente n.º 589/01), el Servicio entendió que el Banco Atlántico se había apartado de las buenas prácticas bancarias, puesto que no había justificado convenientemente la falta de pago del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana que correspondía satisfacer a su cliente, como consecuencia de la venta de un inmueble de su propiedad, cuya tramitación fue voluntariamente encomendada por este a la gestoría elegida por la entidad. Esta omisión provocó que el ayuntamiento competente girara el impuesto con recargo al vendedor reclamante. La entidad alegaba que la cuenta de su cliente no tenía saldo suficiente para el pago del impuesto. El Servicio entendió que se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, hubo varios días durante los cuales la cuenta tuvo fondos suficientes para el pago del impuesto y, por otro, la entidad no justificó que, ante la falta de saldo, requiriera a su cliente para que realizara un ingreso, lo que hubiera evitado el recargo finalmente soportado.

En la reclamación n.º 299/02, el Servicio entendió que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, al no acreditar que avisara a su cliente de la existencia de un defecto formal —el número de cotización era erróneo— que invocaba como excusa para no haber efectuado el pago de los seguros sociales presentados en su día por la mercantil reclamante.

## OTRAS CUESTIONES

### **Falta de colaboración con el Servicio de Reclamaciones**

*Entidades:* CAJA RURAL DEL SUR.— Reclamación n.º 1011/01.  
 PATAGON INTERNET BANK.— Reclamación n.º 1725/01.  
 CORPORACIÓN HIPOTECARIA MUTUAL.— Reclamación n.º 2172/01.  
 CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 3121/01.

En estas reclamaciones, las entidades reclamadas no aportaron la información y/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 formularon 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 bancaria.

### **Falta de información al cliente en relación con ciertas modificaciones en la red de sucursales de la entidad reclamada**

*Entidades:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamación n.º 1106/02.  
 BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamación n.º 835/02.

El Servicio viene considerando que, en determinadas circunstancias, como podría ser el cierre de una sucursal, las entidades pueden realizar operaciones de traspaso de cuentas entre diferentes sucursales o entidades, sin necesidad incluso del consentimiento expreso del titular de la cuenta, siempre y cuando este tenga la facultad de desistir del contrato mediante la cancelación del depósito. No obstante, es exigible que se ponga en conocimiento de los clientes esta circunstancia, con una antelación razonable al traspaso, a fin de que puedan adoptar las medidas que estimen convenientes a su derecho.

En el expediente relativo al Banco Santander Central Hispano (n.º 1106/02), el banco realizó este traspaso sin la autorización de su cliente y sin consultarle, previamente, sobre dónde prefería que traspasara sus cuentas. Por su parte, el banco no acreditó haber comunicado previamente al interesado la decisión adoptada y la cesión de todos sus clientes de la sucursal a otra entidad del grupo. En consecuencia, la actuación de la entidad en este punto se consideró contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el caso del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 835/02), el banco sí informó a su cliente de que, con motivo de la fusión del Banco Directo —entidad de la que inicialmente era cliente— con el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, todas sus posiciones serían traspasadas a esta última entidad. No obstante, desde el momento del traspaso se aplicaron unas comisiones diferentes a las que le ve-

nían adeudando, por lo que el Servicio entendió que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias, al no informar debidamente a los reclamantes del cambio operado en las condiciones aplicables a sus cuentas, con motivo de la integración de su antiguo banco en la entidad reclamada.

#### **Defectuosa tramitación de una subvención**

*Entidad:* BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— *Reclamación n.º 1333/02.*

En este caso, el reclamante entregó a la entidad un formulario para la solicitud de una subvención, asumiendo el banco la obligación de presentarlo ante la Junta de Extremadura. Debido a un error del banco, que reconocía incluso en sus alegaciones, el citado formulario no fue entregado, perdiendo el reclamante el importe de la subvención. La entidad se desentendió totalmente del problema, afirmando que tenía un documento suscrito por su cliente, eximiéndole de toda responsabilidad por las incidencias que pudieran producirse en su gestión. El Servicio no consideró admisible que, a pesar de la tenencia de dicho documento, una entidad eluda las consecuencias resultantes del proceder anómalo del profesional bancario. Al margen del contenido del documento de exención de responsabilidad que, por otra parte, no parecía siquiera aplicable —por cuanto se limitaba a eximir de culpa al banco por errores o inexactitud en los datos consignados en la correspondiente instancia—, el fallo cometido por la entidad fue diferente —no facilitó a la Junta un determinado formulario—, por lo que, a juicio del Servicio, la entidad se limitó a buscar una excusa para no asumir su culpa, en lugar de aceptar esta y paliar las consecuencias perjudiciales de lo que fue una actuación desafortunada, por lo que su proceder se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

#### **Redondeo incorrecto al convertir pesetas a euros**

*Entidad:* BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— *Reclamación n.º 2240/01.*

Con motivo de una compra de derechos de suscripción, la entidad había pactado con su cliente, como una condición particular plasmada en un documento suscrito por ambas partes, una comisión de una peseta por cada derecho. El banco, antes de aplicar la comisión pactada a la operación concreta, convirtió su importe a euros, considerando que pasaba a ser una comisión de 0,01 euros por derecho. Como consecuencia de lo anterior, el reclamante soportó una comisión de un 66,386% superior a la pactada. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al beneficiarse, de forma impropia, de una diferencia en el redondeo aplicado en el

cambio de pesetas a euros, en lugar de haber realizado y practicado el redondeo a céntimos de euros una vez calculado el importe total de la transacción.

#### **Cajas de seguridad**

*Entidad:* DEUTSCHE BANK S.A.E.— *Reclamación n.º 2759/01.*

En este caso, la entidad procedió a incrementar el importe correspondiente a las comisiones por el alquiler de la caja de seguridad de su cliente sin comunicar previamente a este tal decisión. El Servicio consideró su actuación contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que no permitió que su cliente pudiera decidir, sobre la base de las nuevas condiciones aplicables, si deseaba o no continuar con la relación contractual mantenida hasta el momento.

#### **Incorrecta actuación en relación con un billete falso**

*Entidad:* CHANGEPOINT.— *Reclamación n.º 1115/02.*

En este caso, la reclamante se dirigió al Servicio indicando que presentó en la entidad reclamada un billete de 100 dólares, que fue retenido por esta diciéndole que era falso, y negándose a devolvérselo, por lo que solicitaba una explicación sobre lo sucedido. Analizados los hechos, el Servicio pudo comprobar que la entidad había tenido retenido el billete durante semanas, sin haber hecho entrega del mismo de forma inmediata, tal y como exige la normativa, a la autoridad competente. En consecuencia, si bien su actuación inicial al quedarse con el billete, presuntamente falso, estuvo justificada, Changepoint mereció un pronunciamiento desfavorable por la poca diligencia mostrada a la hora de remitir el mismo a las autoridades.

#### **Actuación incorrecta en relación con la suscripción de un fondo de pensiones**

*Entidad:* PATAGON BANK.— *Reclamación n.º 1245/01.*

El reclamante dio una orden de suscripción de un fondo de pensiones a principios del mes de diciembre. Días más tarde, solicitó información sobre su orden, ya que no había sido confirmada su ejecución, sin que la entidad informara convenientemente sobre las causas que, posteriormente, ante este Servicio alegó —concretamente, que la cuenta carecía de saldo suficiente y que su cliente se confundió en la indicación del tipo de fondo—. El Servicio consideró que el banco quebrantó las buenas prácticas bancarias, al no informar debidamente a su cliente sobre las gestiones realizadas y, en su caso, acerca de las causas que imposibilitaron el cumplimiento de una orden de inversión en un fondo de pensiones.