

**MEMORIA DEL SERVICIO DE
RECLAMACIONES**

2004

BANCO DE ESPAÑA



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

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

© Banco de España, Madrid, 2005

ISSN 1695-4599 (edición impresa)

ISSN 1695-4343 (edición electrónica)

Depósito legal M. 26006-2003

Impreso en España por Artes Gráficas Coyve, SA

ÍNDICE

I PRESENTACIÓN 9

II INFORMACIÓN
ESTADÍSTICA 15

III INFORMES FAVORABLES
AL RECLAMANTE 35

Grupo I Operaciones activas 37

Comisiones 37

Intereses 39

Actuación unilateral de la entidad 41

Falta de diligencia 42

Información y documentación 44

Ley de Crédito al Consumo 47

Condiciones contractuales 47

Subrogaciones y novaciones (Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios) 49

Préstamos subvencionados 50

Grupo II Operaciones pasivas 53

Comisiones 53

Intereses 56

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 57

Falta de diligencia 62

Condiciones contractuales 64

Información y documentación 65

Valoración 70

Grupo III Transferencias 71

Comisiones 71

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 72

Falta de diligencia 73

Información y documentación 75

Valoración 75

Grupo IV Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros efectos 77

Comisiones 77

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 78

Falta de diligencia 79

Normativa específica 83

Información y documentación 83

Valoración 83

Grupo V Valores y operaciones con deuda del Estado 85

Comisiones 85

Grupo VI Tarjetas de crédito 87

Comisiones 87

Discrepancias sobre apuntes en cuenta 88

Condiciones contractuales 88
Falta de diligencia 89
Información y documentación 91
Uso fraudulento 94
Valoración 96

Grupo VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros 97

Comisiones 97
Falta de diligencia 97

Grupo VIII Cuestiones varias 99

Avales y garantías 99
Créditos documentarios 99
Impuestos y Seguridad Social 99
Seguros 100
Valores 101
Otras cuestiones 101

IV CRITERIOS DE INTERÉS
GENERAL 105

V ALLANAMIENTOS
Y DESISTIMIENTOS 115

I PRESENTACIÓN

Presentación

La presente Memoria recoge la labor realizada por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España durante el año 2004.

Dicha labor ha consistido fundamentalmente en la resolución de reclamaciones, quejas y consultas presentadas ante este organismo por los usuarios de servicios financieros frente a entidades sometidas a la supervisión del Banco de España.

El objetivo de la Memoria es doble. Por un lado, ofrece información estadística sobre la labor realizada por el Servicio de Reclamaciones en el ámbito de las reclamaciones formuladas por los usuarios de productos financieros. Por otro, pretende proporcionar una referencia válida tanto para las entidades financieras como para los usuarios financieros, sobre los criterios que, a juicio del Servicio, vienen conformando los denominados buenos usos y prácticas bancarios.

Desde su primera publicación en el año 1987, la presentación ha ido evolucionando, adaptándose a la problemática financiera del momento e incrementando la cantidad y la calidad de la información.

Esta evolución tuvo su reflejo el pasado año en la publicación de un volumen anejo a la memoria, donde se recoge la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela, incluyendo una ordenación por voces. Dicho volumen será objeto de actualización periódica en la medida en que así lo aconsejen los cambios de normativa.

La Memoria del presente año introduce también algunas mejoras en la información suministrada. Estas mejoras tienen un triple objetivo.

En primer lugar, permiten efectuar una valoración más ponderada del comportamiento de las entidades financieras en el área de la protección a la clientela. Esto se lleva a cabo mediante los nuevos cuadros 6 y 7, que permiten observar el número de reclamaciones por entidades en comparación con el volumen medio de su actividad.

En segundo lugar, permiten realizar un estudio de la casuística de las reclamaciones que se formulan y que derivan directamente de la aparición de nuevos productos financieros más sofisticados y complejos. Esto se lleva a cabo fundamentalmente en el cuadro 9, donde se transcriben las materias por las que se produjo la apertura de un expediente de reclamación.

Y, en tercer lugar, se apuntan de forma incipiente, prelude de futuros contenidos estructurales de la Memoria, unas recomendaciones derivadas del análisis de la problemática suscitada en las reclamaciones y de las deficiencias observadas, incorporando un matiz preventivo al contenido tradicional de la Memoria, que se encuentra en línea con el espíritu colaborador que cada vez caracteriza más las relaciones entre el Servicio de Reclamaciones y los Servicios de Atención al Cliente y Defensores del Cliente de las entidades financieras.

Las características fundamentales del ejercicio 2004 pueden resumirse en las siguientes notas: a) Estabilización en el número de reclamaciones resueltas, b) Creciente importancia de las reclamaciones relativas a comisiones y gastos, c) Significativo aumento de las reclamaciones

por robo, sustracción y uso fraudulento de tarjetas de crédito, y d) Problemática derivada de la creciente utilización de los servicios de banca *on line*.

La estabilización del número de reclamaciones resueltas por el Servicio durante 2004 se produce dentro de la tendencia alcista que el número de reclamaciones presentadas ha venido mostrando desde el inicio de las actuaciones a fines de la década de los ochenta. Esta tendencia se ha mantenido, con la sola excepción del período comprendido entre 1990 y 1992, donde se produjo un descenso del número de reclamaciones presentadas como consecuencia de la publicación y entrada en vigor de la OM de 12.12.1989, que creó con carácter voluntario la figura del Defensor de la Clientela. A la estabilización de dicha cifra han contribuido indudablemente las previsiones de la Ley 44/2002 y la Orden ECO/734/2004, que establecen con carácter obligatorio la creación y mantenimiento por parte de las entidades financieras de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente y/o un Defensor del Cliente, encargados de atender y resolver quejas y reclamaciones. La estabilización se produce por tanto en un entorno de mayor preocupación tanto por parte de las entidades como de los poderes públicos por la protección del usuario financiero.

Las reclamaciones relativas a comisiones y gastos han representado durante el año 2004 más de un 15% del total de reclamaciones presentadas ante el Servicio, pasando a ser el primer motivo de queja tanto en operaciones activas como pasivas. Esto es debido a dos motivos fundamentales: a) la aplicación de tarifas de comisiones más elevadas en términos generales y, b) el cobro por servicios que antes se prestaban de forma gratuita. Este último efecto se ha dejado sentir principalmente en las cajas de ahorros.

En el ejercicio 2004, ha sido muy significativo el creciente aumento de las reclamaciones por robo, sustracción y uso fraudulento de tarjetas de crédito, junto con el número de casos de denuncias por duplicaciones de tarjetas. Por ello, el Servicio de Reclamaciones recomienda a todas las entidades financieras que distribuyen estos productos que extremen las medidas de seguridad que sean aplicables en cada caso, para evitar en lo posible la utilización fraudulenta de dichos instrumentos. Esta labor preventiva tiene la doble virtualidad de paliar el efecto negativo que puede tener la desconfianza e inquietud que este hecho genera en los usuarios y de asegurar su ordenado funcionamiento. Con ser un problema generalizado, adquiere sin embargo especial relevancia en un país como España, que presenta la mayor red de cajeros y terminales de punto de venta de Europa (55.399 cajeros y 1.055.103 terminales a finales de 2004), con una amplísima difusión de estos productos entre la población y con la mayor ratio de cajeros automáticos por número de habitantes en la zona del euro.

Especial atención debe prestarse a las reclamaciones derivadas de operaciones fraudulentas realizadas a través de las oficinas virtuales de las entidades financieras, comúnmente denominadas «operaciones de banca virtual» o «servicios de banca *on line*». El Servicio de Reclamaciones es consciente del reto que supone la aparición de numerosos sistemas de obtención de la información personal del usuario por parte de los denominados «cibercriminales» mediante la utilización de sistemas conocidos bajo el nombre de *phising*, *pharming* y *keyloggers*. Es incuestionable la merma de confianza que esta problemática provoca en el usuario y el impacto negativo que puede tener en el uso de aplicaciones como el comercio, la banca y la Administración electrónica, cuya creciente importancia es indiscutible. Por ello, desde el Servicio de Reclamaciones se recomienda a todas las entidades extremar las medidas de seguridad informática, estableciendo procedimientos y protocolos que permitan actuar con la máxima diligencia y eficacia frente a estas nuevas formas de fraude. También se recomienda a los propios usuarios de este tipo de servicios bancarios la utilización de sistemas adecuados de protección de sus equipos informáticos contra este tipo de ataques.

Asimismo, cabe destacar el comportamiento de las entidades una vez presentada la reclamación ante el Servicio.

El número de allanamientos y desistimientos, por haber llegado a una solución satisfactoria para el reclamante, ha crecido casi un 27,8% en comparación con el año anterior. En 2004 ha habido 800 allanamientos y/o desistimientos, lo que representa un porcentaje del 15,3% del número de reclamaciones presentadas, superior al del año 2003, que fue de 626, lo que suponía un 11,8% del total de las reclamaciones presentadas en aquel ejercicio.

El número de rectificaciones realizadas por las entidades como consecuencia de la emisión de informes favorables a los reclamantes ha sido de 392, lo que supone un porcentaje del 62,3%, sensiblemente superior al presentado en el año 2003 —54,3%—, indicativo de una mejor respuesta ante los informes del Servicio.

El Servicio de Reclamaciones ha tenido constancia documental del abono por las entidades a sus clientes, con motivo de allanamientos, desistimientos y rectificaciones, de la suma de 677.543 euros.

Por último, señalar que durante el ejercicio 2004 se ha seguido colaborando activamente con la Red FIN-NET (Red transfronteriza de denuncias extrajudiciales en el ámbito de los servicios financieros en el espacio económico europeo), de la que es miembro fundador, con el ánimo de potenciar la cooperación entre organismos nacionales en el campo de la protección de los usuarios de servicios financieros dentro del ámbito de la Unión.

Actualmente el Servicio participa en un grupo de trabajo, recientemente creado, con la finalidad de diseñar una estrategia que, mediante el intercambio de experiencias entre los distintos organismos encargados de la defensa de los intereses de los consumidores financieros, permita potenciar la actividad que viene desarrollando esta Red, así como fomentar su difusión dentro del ámbito de la Unión.

II INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

Información estadística

El capítulo II de la Memoria comprende la información estadística elaborada a partir de los datos obtenidos del trabajo realizado a lo largo del ejercicio de 2004; en él, se analizan los resultados y se comentan las conclusiones extraídas.

La información comprende nueve cuadros, complementados por ocho gráficos. En comparación con ejercicios anteriores, esta información estadística ha sido mejorada, tanto en número, que se ha visto incrementado, como en su composición, en la que se ha producido una mayor desagregación de la información.

En los cuadros se emplean, a efectos de mejorar la comparación, porcentajes de variación absolutos y relativos. La distinción entre unos y otros sirve para poder realizar un análisis y valoración objetiva de las fluctuaciones experimentadas, en relación con el volumen global del ejercicio comparado. Asimismo, hay que puntualizar que no siempre se ofrecen datos de sumas totales, dado que en algunos expedientes de reclamación intervienen dos o más entidades o se tratan temas de distinta naturaleza.

Por último, hay que señalar que, en el ejercicio 2003, se produjeron dos hechos de gran relevancia y repercusión sobre los escritos de reclamación presentados en el Servicio de Reclamaciones, y que por su carácter excepcional han tenido que ser tenidos en cuenta a la hora de efectuar un análisis de la evolución de la actividad desarrollada por el Servicio en el año 2004. Se trata de las reclamaciones derivadas de los cierres de determinadas academias de inglés y de los clientes de la entidad bancaria Eurobank del Mediterráneo, que supusieron del orden de 1.600 entradas adicionales.

1 Resumen de expedientes (cuadro 1) (gráfico 1)

El presente cuadro muestra el número de escritos presentados durante el año 2004 ante el Servicio, incluyendo por primera vez aquellos que no han dado lugar a la tramitación de un expediente de reclamación, por no cumplir con los requisitos formales que impone la normativa vigente, presentación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad reclamada, o falta de aportación de la documentación necesaria para la resolución del expediente.

Los datos más significativos que se observan en el cuadro son: un descenso en el número de reclamaciones presentadas ante el Servicio —24,5%—, junto con una fuerte disminución del número de inadmisiones —46,7%—.

La explicación a estas fuertes fluctuaciones la encontramos en los movimientos erráticos del ejercicio 2003, generados por causas ajenas a la normal evolución del sistema financiero y no repetidas en el tiempo. Se trata de los casos Oppening, Wall Street y Eurobank del Mediterráneo, ya apuntados al inicio de este capítulo.

Los hechos más relevantes, una vez efectuadas las anteriores consideraciones, son:

Una consolidación del número de informes emitidos por el Servicio. En el año 2004 se han resuelto 5.195 expedientes de reclamación, frente a los 5.125 del ejercicio anterior —descontados los 420 expedientes de clientes de Eurobank del Mediterráneo—.

Esta situación se presenta después de varios años de fuertes aumentos, y a pesar de la mayor demanda de los servicios de intermediación financiera propiciada por la holgura en las condi-

Año 2004

	EXPEDIENTES PRESENTADOS	% S/ AÑO ANTERIOR	INADMISIONES (REQUISITOS FORMALES)	% S/ AÑO ANTERIOR	EXPEDIENTES RESUELTOS	% S/ AÑO ANTERIOR	EXPEDIENTES EN TRAMITACIÓN	% S/ AÑO ANTERIOR
							1.343	-14,7
Enero	432	-27,5	73	-71,3	381	26,2	1.394	-15,3
Febrero	512	-33,2	99	-68,6	478	68,9	1.428	-23,2
Marzo	514	-20,9	91	-58,4	495	14,1	1.447	-23,4
Abril	441	-20,0	85	-43,7	446	-9,5	1.442	-20,7
Mayo	463	-5,7	104	-23,5	565	38,1	1.340	-25,0
Junio	457	-19,1	108	-25,5	439	-11,1	1.358	-21,8
Julio	427	-28,0	119	-4,0	344	-31,5	1.441	-17,0
Agosto	327	-39,6	69	-18,8	533	96,0	1.235	-36,3
Septiembre	351	-32,6	52	-39,5	374	-28,5	1.212	-35,2
Octubre	393	-36,7	82	-27,4	383	-55,4	1.222	-20,5
Noviembre	430	-22,5	54	-63,3	372	-34,9	1.280	-9,1
Diciembre	450	5,1	77	-38,4	385	-4,7	1.345	0,1
Total	5.197	-24,5	1.013	-46,7	5.195	-6,3	1.345	0,1
							Media expedientes en tramitación 2003	1.714
							Media expedientes en tramitación 2004	1.345
Plazo medio de resolución 2003	124 días							
Plazo medio de resolución 2004	117 días							

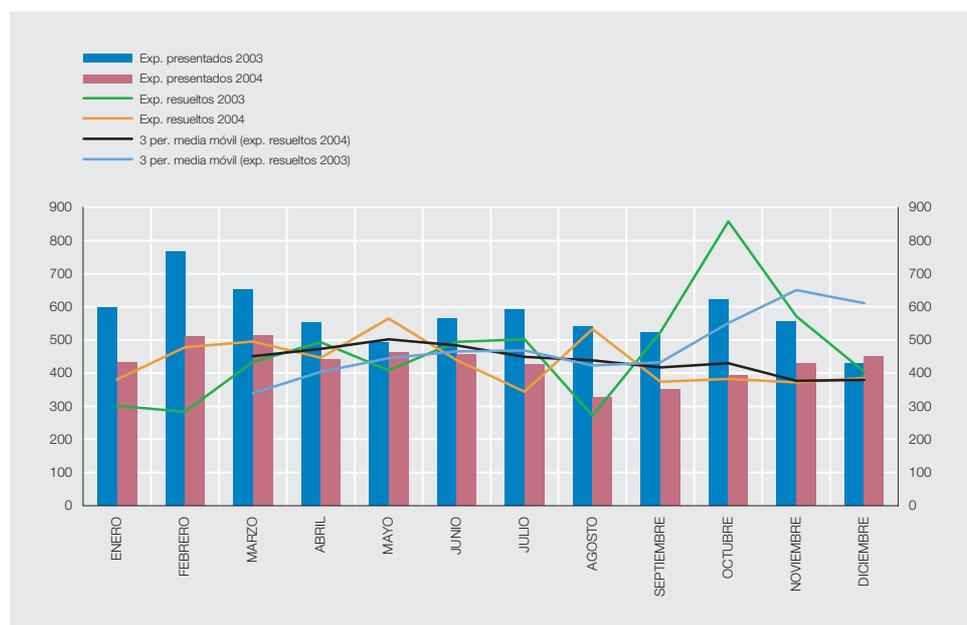
ciones de financiación del mercado, lo que apunta a una mejora global en el comportamiento de las entidades en sus relaciones con la clientela, a la que hay que añadir la colaboración cada vez más activa tanto de los Servicios de Atención al Cliente de las propias entidades, como de los Defensores del Cliente.

Una notable disminución de las reclamaciones desestimadas por no cumplir con los requisitos formales establecidos por la normativa, incumplimiento del trámite del defensor, o no aportación de la documentación necesaria para poder seguir con la tramitación del expediente.

A la primera ha contribuido indudablemente la entrada en vigor de la normativa que obliga a las entidades financieras a tener órganos internos de defensa del cliente, y al mayor conocimiento de su existencia por parte de los usuarios de servicios bancarios. En el cuadro analizado, puede apreciarse un descenso notable en los últimos cinco meses del año, una vez en vigor la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente de las Entidades Financieras.

El porcentaje de expedientes en fase de tramitación se ha reducido considerablemente durante los diez primeros meses de este año en comparación con el mismo mes del año anterior, estabilizándose en el último, indicativo de una agilización del procedimiento de resolución en el presente año. La media de expedientes en tramitación de ambos ejercicios —1.714 en 2003 y 1.345 en 2004— confirma dicha reducción.

Este hecho también se corrobora por la información obtenida sobre los plazos medios de resolución de una reclamación desde que se presenta en el Servicio, hasta que se envía el in-



forme de resolución a las partes implicadas, y que fueron de 124 días en 2003 y de 117 en 2004.

En el gráfico 1 podemos observar la evolución mes a mes de los años 2003 y 2004 de expedientes abiertos y resueltos.

En dicho gráfico se observan claramente los movimientos erráticos apuntados, en la diferencia que se mantiene hasta fin de año en el número de reclamaciones presentadas, que por el contrario no tiene el mismo reflejo en el número de resueltas, ya que, de los 1.197 escritos de las academias de inglés, 917 se archivaron por no cumplir el trámite del Defensor.

La media de expedientes resueltos en 2003 fue de 462, y en 2004, de 433. Hay que tener en cuenta que la media de 2003 no es representativa; la serie mensual presenta una fuerte desviación, provocada por los 420 expedientes resueltos —mediante carta de no competencia en los meses de septiembre/octubre— de Eurobank del Mediterráneo. La media de 2004, con una desviación de 71, es bastante representativa de la tendencia del año.

El gráfico también muestra la línea de tendencia de los expedientes resueltos, en la que se observa que en el año 2004 el número de resoluciones tiende a ser superior que en 2003, salvo en la última parte del año, por el efecto errático arriba apuntado

2 Clasificación de la reclamación en función de la Comunidad Autónoma donde se ha producido la incidencia (cuadro 2) (gráficos 2 y 3)

Este cuadro ofrece información sobre el número de reclamaciones presentadas, clasificadas en función de la Comunidad Autónoma en la que se ha producido la incidencia, así como su comparación con la media de créditos y depósitos de cada Comunidad, a fin de hacer más objetivo su estudio comparativo.

Madrid es la Comunidad Autónoma donde más reclamaciones se producen, 1.717, un 33% del total, seguida de Andalucía, con 848, un 16,3% del total.

En términos de variación sobre el ejercicio 2003, destacan los incrementos tanto absolutos como relativos experimentados en las Comunidades Autónomas de Asturias, Canarias y Na-

CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN FUNCIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
DONDE SE HA PRODUCIDO LA INCIDENCIA

CUADRO 2

	AÑO 2004		AÑO 2003		VARIACIÓN		AÑO 2004			AÑO 2003	
	N.º	%	N.º	%	ANUAL	PONDERADA CON TOTAL NACIONAL	MEDIA DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS EN MILLONES		EXPE- DIENTES/ 1.000 M	EXPE- DIENTES/ 1.000 M	VARIACIÓN
							EUROS	%			
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11
Madrid	1.717	33,0	1.672	31,5	2,7	5,0	199.059	23,6	8,6	9,7	-11,1
Andalucía	848	16,3	839	15,8	1,1	3,3	105.126	12,5	8,1	9,6	-15,9
C. Valenciana	444	8,5	450	8,5	-1,3	0,9	77.668	9,2	5,7	6,8	-16,5
Canarias	343	6,6	263	5,0	30,4	33,3	25.384	3,0	13,5	11,9	13,2
Cataluña	337	6,5	457	8,6	-26,3	-24,6	160.278	19,0	2,1	3,4	-37,5
Castilla y León	292	5,6	295	5,6	-1,0	1,2	44.101	5,2	6,6	7,6	-13,4
Galicia	221	4,3	231	4,3	-4,3	-2,2	35.590	4,2	6,2	7,2	-14,2
Aragón	155	3,0	146	2,7	6,2	8,5	24.483	2,9	6,3	4,7	34,6
País Vasco	153	2,9	136	2,6	12,5	15,0	50.353	6,0	3,0	3,0	2,4
Castilla-La Mancha	151	2,9	188	3,5	-19,7	-17,9	25.317	3,0	6,0	8,6	-30,5
Asturias	121	2,3	92	1,7	31,5	34,5	14.671	1,7	8,2	6,8	21,3
Murcia	98	1,9	105	2,0	-6,7	-4,6	19.857	2,4	4,9	6,3	-22,2
Extremadura	98	1,9	113	2,1	-13,3	-11,3	12.445	1,5	7,9	10,1	-22,3
Baleares	68	1,3	68	1,3	0,0	2,2	19.026	2,3	3,6	4,2	-14,4
Cantabria	56	1,1	76	1,4	-26,3	-24,7	8.336	1,0	6,7	10,2	-34,1
La Rioja	42	0,8	153	2,9	-72,6	-71,9	5.902	0,7	7,1	29,6	-76,0
Navarra	37	0,7	24	0,5	54,2	57,6	12.925	1,5	2,9	2,1	36,9
Melilla	9	0,2	2	0,0	350,0	360,0	639	0,1	14,1	3,5	297,5
Ceuta	7	0,1	3	0,1	133,3	138,5	661	0,1	10,6	5,0	110,0
Total	5.197	100,0	5.313	100,0			841.821	100,0			
							Media de 2003		7,3		
							Media de 2004		6,2		

NOTA: C2 = C1/5.197
C4 = C3/5.313
C5 = (C1 - C3)/C3

C6 = (C1 * 5.313/C3 * 5.197) - 1
C8 = (C7/841.821) * 100
C9 = (C1/C7) * 1.000

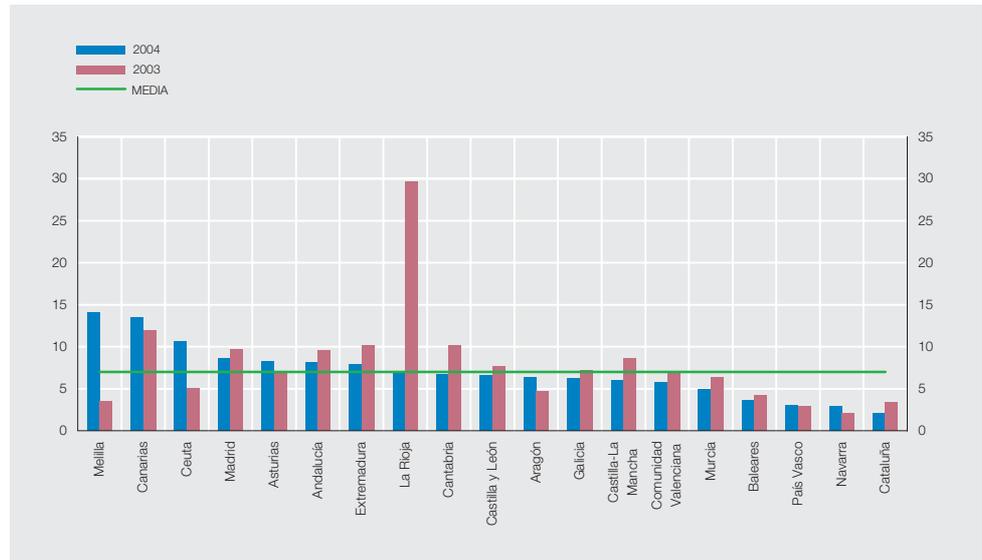
C10 = (C3/media créditos-depósitos 2003) * 1.000
C11 = (C9/C10) - 1

varra, y el significativo descenso que presenta Cataluña, que, siendo la segunda Comunidad Autónoma en volumen medio de créditos y depósitos, un 19%, es, sin embargo, la que ocupa el último puesto en el *ranking* de número de reclamaciones por cada mil millones de euros (2,1), muy inferior a la media nacional (6,2).

El descenso de la Comunidad de La Rioja refleja el efecto que en 2003 tuvieron las reclamaciones de Eurobank del Mediterráneo.

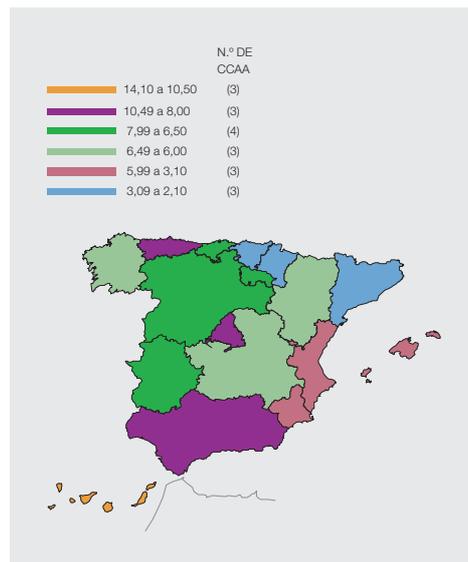
Si comparamos el número de reclamaciones por cada mil millones de euros, es significativo el hecho de que en las Comunidades con una mayor media de créditos y depósitos, en las que se concentra la mayor actividad financiera, se está produciendo una disminución de reclamaciones en términos relativos, en contra de lo que reflejan las Comunidades con pequeña actividad. Esto apunta a un mejor funcionamiento del sistema financiero en el área de la transparencia y protección a los consumidores, que tiene su reflejo en el descenso de la media nacional, que ha pasado de 7,3 reclamaciones por cada mil millones de euros a 6,2.

Finalmente, llama la atención el comportamiento de la Comunidad Autónoma de Canarias, con un fuerte incremento de todas sus ratios, y que tiene su paralelo en el elevado porcentaje de reclamaciones que presentan las cajas canarias.



DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES POR CCAA

GRÁFICO 3



La información se completa con un gráfico de barras, en el que se comparan los ejercicios 2003 y 2004, y un mapa en el que visualmente puede apreciarse la concentración de reclamaciones en el territorio nacional.

3 Naturaleza de la entidad contra la que se dirigen los expedientes (cuadro 3)

Este cuadro nos ofrece una doble información sobre el volumen de reclamaciones presentadas por tipo de entidad. Las dos primeras columnas indican el número y porcentaje sobre el total, y la tercera nos ofrece la ratio indicativa sobre volumen medio de negocio del sector.

Un análisis detallado de los datos ofrecidos muestra un incremento del número de reclamaciones presentadas contra cajas de ahorros y CECA, un 17,8%, frente a una disminución del presentado contra el sector banca —10%—.

Las cooperativas de crédito, si bien absorben un volumen de reclamaciones muy inferior al del resto de los sectores, han subido considerablemente en el último ejercicio, un 38,2%.

	AÑO 2004			AÑO 2003			VARIACIÓN	
	EXPEDIENTES		S/ VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO (a)	EXPEDIENTES		S/ VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO (a)	ANUAL %	PONDERADA CON TOTAL ENTIDADES
	N.º	%		N.º	%			
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8
Bancos	3.125	61,5	7,0	3.472	65,1	8,9	-10,0	-5,7
Cajas de ahorros y CECA	1.506	29,6	3,5	1.278	24,0	3,5	17,8	23,5
Cooperativas de crédito	199	3,9	4,2	144	2,7	3,5	38,2	44,9
Total entidades de depósito	4.830	95,0	5,2	4.894	91,8	6,1	-1,3	3,4
Establecimientos financieros de crédito	107	2,1	2,7	218	4,1	6,7	-50,9	-48,6
Total entidades financieras	4.937	97,1	5,1	5.112	95,9	6,2	-3,4	1,2
Entidades no de crédito	139	2,7	NS	200	3,8	NS	-30,5	—
Establecimientos de cambio de moneda	3	0,1	NS	18	0,3	NS	-83,3	—
Sociedades de tasación	6	0,1	NS		0,0	NS	—	—
Total resto de entidades	148	2,9	NS	218	4,1	NS	-32,1	—
TOTAL ENTIDADES	5.085	100,0		5.330	100,0			

NOTA: NS: no significativo.

$C2 = (C1/5.085) * 100$ $C5 = (C4/5.330) * 100$ $C7 = [(C1 - C4)/C4] * 100$ $C8 = [(C1 * 5.330/C4 * 5.085) - 1] * 100$

a. N.º de reclamaciones por cada mil millones de euros.

El descenso del 50,9% experimentado por los establecimientos financieros de crédito tiene su explicación en las reclamaciones presentadas en el año 2003 con motivo de los cierres de determinadas academias de inglés.

Si efectuamos un análisis comparativo sobre el volumen medio de negocio global de cada sector, se observa que el total bancos es el que presenta un mayor número de reclamaciones, 7 por cada mil millones de euros, si bien se ha producido un descenso significativo con respecto al año 2003, en que era de 8,9.

El total cajas presenta una ratio sostenida de 3,5 reclamaciones por cada mil millones de volumen de negocio, con un ligero incremento relativo, 1,5% —la ratio ha pasado de 3,48 reclamaciones a 3,53—, y el conjunto de cooperativas refleja el comentado aumento del último año, con 4,2 reclamaciones, frente a las 3,5 del ejercicio anterior.

Finalmente, destacar el balance positivo para el conjunto de entidades de depósito, con una ratio global de 5,2 reclamaciones, frente a las 6,1 del pasado año.

Los establecimientos de cambio de moneda prácticamente no han sido objeto de reclamaciones en este ejercicio, y en cuanto a las sociedades de tasación, han comenzado a admitirse a partir de julio de 2004 en cumplimiento de la normativa vigente.

4 Reclamaciones tramitadas durante el año 2004 y tipos de resolución de las archivadas entre 1.1.2004 y 15.9.2005 (cuadro 4) (gráfico 4)

En este cuadro figuran ordenadas las 30 entidades, una menos que hace un año, a las que el Servicio ha procedido a tramitar un mínimo de veinte expedientes de reclamación. En cada uno de esos expedientes se precisó solicitar alegaciones a las mismas antes de emitir informe favorable al reclamante, a la entidad o sin pronunciamiento.

La primera columna nos muestra el total de escritos de reclamación que se han presentado contra cada una de esas entidades, cifra superior a la de «solicitud de alegaciones», debido al

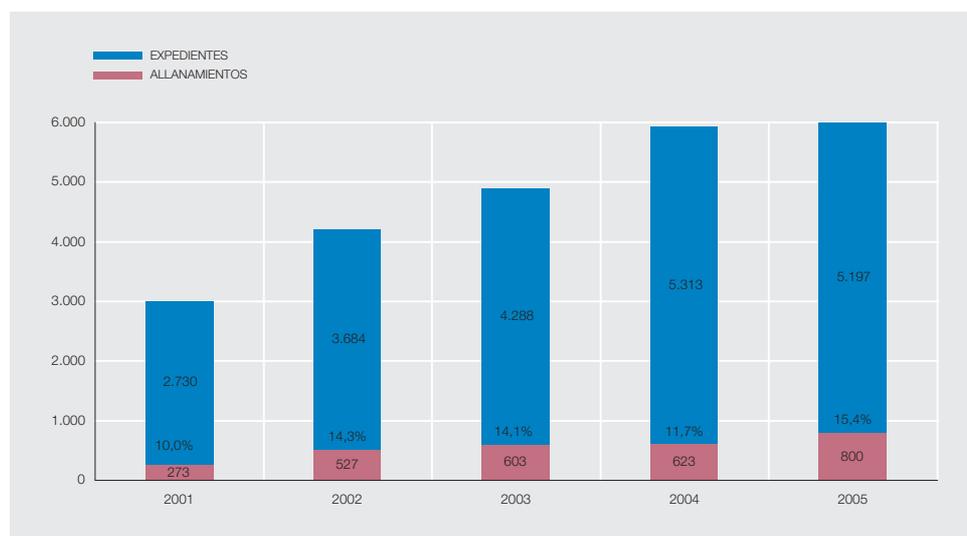
ENTRE 1.1.2004 Y 15.9.2005 (a)

ENTIDADES	PRESEN- TADAS	SOLICITUD ALEGA- CIONES	ARCHI- VADAS	ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS		RESUELTAS					
				TOTAL	% SOBRE TOTAL	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE		INFORMES FAVORABLES A LA ENTIDAD		SIN PRONUNCIAMIENTO	
						TOTAL	% SOBRE TOTAL	TOTAL	% SOBRE TOTAL	TOTAL	% SOBRE TOTAL
Banco Santander Central Hispano, SA	1.210	736	725	313	43,2	129	17,8	199	27,4	84	11,6
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	586	325	320	109	34,1	36	11,3	125	39,1	50	15,6
Caja de Ahorros y MP de Madrid	280	185	185	16	8,6	29	15,7	118	63,8	22	11,9
Banco Español de Crédito, SA	288	169	166	56	33,7	26	15,7	66	39,8	18	10,8
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	211	130	125	14	11,2	43	34,4	51	40,8	17	13,6
Bankinter, SA	151	110	110	6	5,5	49	44,5	44	40,0	11	10,0
Banco Popular Español, SA	110	77	76	16	21,1	13	17,1	44	57,9	3	3,9
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	80	56	56	5	8,9	19	33,9	26	46,4	6	10,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo	96	54	54	8	14,8	16	29,6	24	44,4	6	11,1
CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	73	50	50	6	12,0	15	30,0	22	44,0	7	14,0
Caixa d'Estalvis de Catalunya	66	49	49	6	12,2	11	22,4	27	55,1	5	10,2
Banco de Sabadell, SA	87	49	48	10	20,8	7	14,6	26	54,2	5	10,4
Citibank España, SA	64	48	48	11	22,9	6	12,5	26	54,2	5	10,4
Unicaja	76	48	48	7	14,6	8	16,7	30	62,5	3	6,3
Barclays Bank, SA	63	48	47	12	25,5	14	29,8	20	42,6	1	2,1
Deutsche Bank SA Española	77	44	42	11	26,2	11	26,2	15	35,7	5	11,9
Caja de Ahorros y MP de Córdoba	43	37	37	6	16,2	7	18,9	21	56,8	3	8,1
Open Bank Santander Consumer, SA	51	33	33	11	33,3	3	9,1	15	45,5	4	12,1
Caja Rural Intermediterránea, SCC	44	33	32	3	9,4	12	37,5	15	46,9	2	6,3
Banco Pastor, SA	53	32	31	6	19,4	5	16,1	12	38,7	8	25,8
Caja España de Inversiones, CA y MP	47	31	31	2	6,5	6	19,4	19	61,3	4	12,9
Caja de Ahorros de Galicia	47	29	29	12	41,4	5	17,2	11	37,9	1	3,4
Caja General de Ahorros de Canarias	39	29	29	6	20,7	11	37,9	9	31,0	3	10,3
Caja General de Ahorros de Granada	38	28	27	6	22,2	4	14,8	15	28,0	2	7,4
Caja Insular de Ahorros de Canarias	33	26	26	0	0,0	3	11,5	19	73,1	4	15,4
Banco Cetelem, SA	35	25	25	10	40,0	5	20,0	9	36,0	1	4,0
Caja Ahorros Pr. S. Fernando de Sevilla y Jerez	28	22	21	5	23,8	3	14,3	8	38,1	5	23,8
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	38	20	20	4	20,0	7	35,0	6	30,0	3	15,0
Caixanova, CA de Vigo, Ourense e Pontevedra	26	20	20	7	35,0	2	10,0	7	35,0	4	20,0
MP y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	34	20	19	5	26,3	2	10,5	9	47,4	3	15,8

a. Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones resueltas en cada entidad.

porcentaje de escritos que se archivan sin emitir informe por incumplimiento de requisitos esenciales —trámite del defensor, falta de documentación— y desistimientos o allanamientos antes de solicitar alegaciones.

El número de informes emitidos a las grandes entidades se ha visto reducido en términos globales; si lo comparamos con las cifras del ejercicio anterior, destaca el descenso experimentado por el Banco Español de Crédito, -25,6%, con 169 expedientes tramitados en 2004, seguido por Caja Madrid, -15,5%, con 185 expedientes, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, -8,1%, con 325 expedientes. Por el contrario, resalta el incremento de las abiertas a Bankinter, un 53,5%, con 151 reclamaciones tramitadas este año.



El cuadro también nos da información sobre los allanamientos/desistimientos, que implican que la entidad ha reconsiderado la reclamación de su cliente antes de la emisión de informe por el Servicio. En términos generales, las Cajas presentan un porcentaje de allanamientos algo inferior al de los bancos. Por el contrario, la mayoría presentan un elevado porcentaje de resoluciones favorables a la entidad, en especial la Caja Insular de Canarias —73,1%—, Caja Madrid —63,8%— y Caja España —61,3%—.

En cuanto a las resoluciones a favor del reclamante, Bankinter se sitúa como la entidad que presenta un mayor porcentaje —44,5%—, seguida de Caja General de Ahorros de Canarias —37,9%— y Caja Rural Intermediterránea —37,5%—.

Este cuadro se completa con la información ofrecida en el gráfico 4, en el que se muestra la evolución que han seguido los allanamientos del total de entidades en los últimos cinco años, apreciándose un incremento durante los años 2001 y 2002, en los que el porcentaje sobre el número de reclamaciones presentadas fue de algo más del 14%, descendiendo en el ejercicio 2003 al 11,8. En el ejercicio 2004, la tendencia vuelve a ser creciente, reflejo de la mejora en el comportamiento de las entidades ante las reclamaciones de sus clientes, situándose en el 15,4%, punto más alto de la serie analizada.

5 Rectificaciones de las entidades a los informes del servicio en el período 1.1.2004 a 15.9.2005 (cuadro 5) (gráfico 5)

En este cuadro se muestra el número de rectificaciones de las 30 entidades con 20 o más expedientes abiertos, a la vista de las conclusiones del informe de reclamación emitido por el Servicio.

La normativa establece el plazo de un mes desde la notificación del informe para que las entidades manifiesten expresamente la aceptación o no de los criterios expuestos en el mismo, así como para justificar documentalmente si optan por rectificar su actuación. Transcurrido dicho plazo sin rectificación, el expediente se archiva, quedando como antecedente a los efectos que procedan, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, o de otro orden en que haya podido incurrir la entidad.

Con un 100% de rectificaciones se encuentran entidades como Caja de Ahorros de Cataluña, Caja de Ahorros de Córdoba, Banco de Sabadell, Open Bank y Caja de Ahorros Provincial de San Fernando.

DE RECLAMACIONES (a)

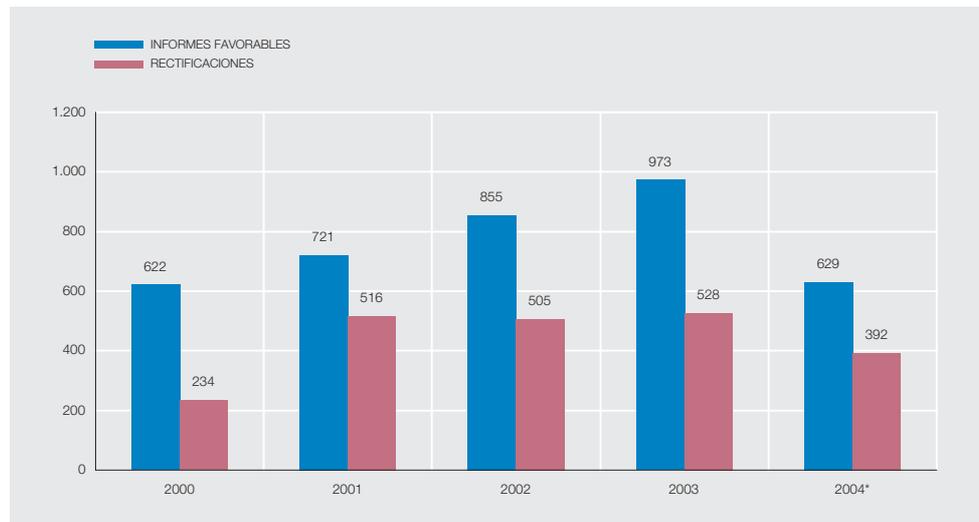
Período 1.1.2004 a 15.9.2005

ENTIDADES	INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE	RECTIFICA SI	% RECTIFICACIONES	RECTIFICA NO	% NO RECTIFICACIONES
Banco Santander Central Hispano, SA	129	101	78,3	28	21,7
Bankinter, SA	49	32	65,3	17	34,7
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	43	3	7,0	40	93,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	36	25	69,4	11	30,6
Caja de Ahorros y MP de Madrid	29	14	48,3	15	51,7
Banco Español de Crédito, SA	26	23	88,5	3	11,5
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	19	5	26,3	14	73,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo	16	8	50,0	8	50,0
Barclays Bank, SA	14	10	71,4	4	28,6
Banco Popular Español, SA	13	10	76,9	3	23,1
CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	15	5	33,3	10	66,7
Caja Rural Intermediterránea, SCC	12	11	91,7	1	8,3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	11	11	100,0	0	—
Deutsche Bank SA Española	11	7	63,6	4	36,4
Caja General de Ahorros de Canarias	11	1	9,1	10	90,9
Caja de Ahorros y MP de Córdoba	7	7	100,0	0	—
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	7	6	85,7	1	14,3
Unicaja	8	7	87,5	1	12,5
Citibank España, SA	6	1	16,7	5	83,3
Caja España de Inversiones, CA y MP	6	4	66,7	2	33,3
Caja de Ahorros de Galicia	5	3	60,0	2	40,0
Banco Cetelem, SA	5	4	80,0	1	20,0
Banco de Sabadell, SA	7	7	100,0	0	—
Open Bank Santander Consumer, SA	3	3	100,0	0	—
Banco Pastor, SA	5	4	80,0	1	20,0
Caja General de Ahorros de Granada	4	1	25,0	3	75,0
Caja Ahorros Pr. S. Fernando de Sevilla y Jerez	3	3	100,0	0	—
Caja Insular de Ahorros de Canarias	3	1	33,3	2	66,7
Caixanova, CA de Vigo, Ourense e Pontevedra	2	0	—	2	100,0
MP y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	2	1	50,0	1	50,0
Totales	507	318	62,7	189	37,3

a. Los porcentajes se han calculado sobre el total de reclamaciones favorables a los reclamantes en cada entidad.

Entre las grandes entidades, destaca el Banco Español de Crédito, con un 88,5% de rectificaciones, frente al 68,2% del ejercicio anterior, en línea con la sensible mejora que ha experimentado esta entidad, tanto en el volumen de reclamaciones tramitadas —con un descenso del 25,6%— como en el porcentaje de allanamientos —un 33,7%—.

También presentan un elevado porcentaje el Banco Santander Central Hispano —78,3%—, frente al 47,6% del año anterior, Banco Popular, con un 76,9%, y Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, con un 69,4%.



NOTA: Datos a 15.9.2005.

Respecto a los porcentajes de «no rectificaciones», destacan «La Caixa», con un 93%, seguida de Caja General de Ahorros de Canarias —90,9%—, Citibank —83,3%—, Caja General de Ahorros de Granada —75%— e Ibercaja —73,7%—.

Por último, en el gráfico 5 se presenta la evolución de las rectificaciones del total de entidades a los informes favorables al reclamante durante los cinco últimos años; en él puede observarse un fuerte incremento en el año 2001, en el que sube de un 37,6% a un 71,6%, con un descenso en los años 2002 y 2003, para volver a subir en el presente ejercicio, alcanzando la cifra de 392 rectificaciones, un 62,3% del total de informes favorables al reclamante.

6 Número de reclamaciones por cada mil millones de euros de volumen medio de negocio de cada entidad (cuadros 6 y 7) (gráficos 6 y 7)

Los presentes cuadros ofrecen información sobre el volumen de reclamaciones por entidades, comparado con su volumen medio de negocio en el año analizado, a fin de poder realizar un análisis comparativo más objetivo del comportamiento de estas en el área de la transparencia y las buenas prácticas y usos bancarios.

Se han separado los grupos de bancos de los de cajas, ya que ambos tipos de entidades presentan comportamientos más equiparables entre sí, como ya se ha puesto de manifiesto en los comentarios al cuadro 3 de esta Memoria, y como se desprende del distinto valor de la media de reclamaciones que uno y otro grupo presentan —7,8 los bancos, frente a 4 de las cajas—. Se han tenido en cuenta únicamente aquellas entidades con 20 o más expedientes tramitados en el año 2004.

De los doce bancos analizados, destaca por su elevada ratio Citibank España —82,5—, entidad que ya presentaba un alto número de reclamaciones por volumen medio de negocio el pasado año, y que concentra las mismas principalmente en el área de tarjetas, campo este que ha experimentado un notable incremento en el último año.

Entre las grandes entidades el mayor número de reclamaciones por volumen medio de negocio lo presenta el Banco Santander Central Hispano, con 12,9, frente a las 13,9 del año anterior, seguido de Bankinter, que muestra un fuerte incremento —41,3%— respecto a 2003, situándose en 9,3 reclamaciones, y de Banco Pastor —5,4—. Se mantienen con ligeros incrementos Banco Sabadell —2,9— y Banco Popular —4,2— como las entidades con un menor número de reclamaciones.

**NÚMERO DE RECLAMACIONES POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS
DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

CUADRO 6

BANCOS	N.º REC./MM 2004	N.º REC./MM 2003	VAR. RELAT. %
Citibank España, SA	82,5	43,5	89,5
Banco Cetelem, SA	39,0	38,2	2,1
Open Bank, SA	32,5	30,2	7,7
Banco Santander Central Hispano, SA	12,9	13,9	-6,7
Deutsche Bank SA Española	12,4	7,7	61,3
Bankinter, SA	9,3	6,6	41,3
Banco Español de Crédito, SA	8,5	13,5	-37,0
Barclays Bank, SA	7,6	3,8	99,3
Banco Pastor, SA	5,4	6,4	-16,0
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA	4,6	5,4	-14,0
Banco Popular Español, SA	4,2	3,5	20,5
Banco de Sabadell, SA	2,9	2,2	30,7
Media del grupo	7,8	8,4	-10,0

Destaca por el contrario la positiva evolución del Banco Español de Crédito, que ha pasado de 13,5 a 8,5 reclamaciones, lo que ha supuesto un descenso del 37%. Y del BBVA, con 4,6, lo que representa una disminución del 14%.

Por último, y en relación con entidades con un menor volumen de negocio, destaca la desfavorable evolución de Barclays Bank, con un incremento del 99,3%, y de Deutsche Bank, con

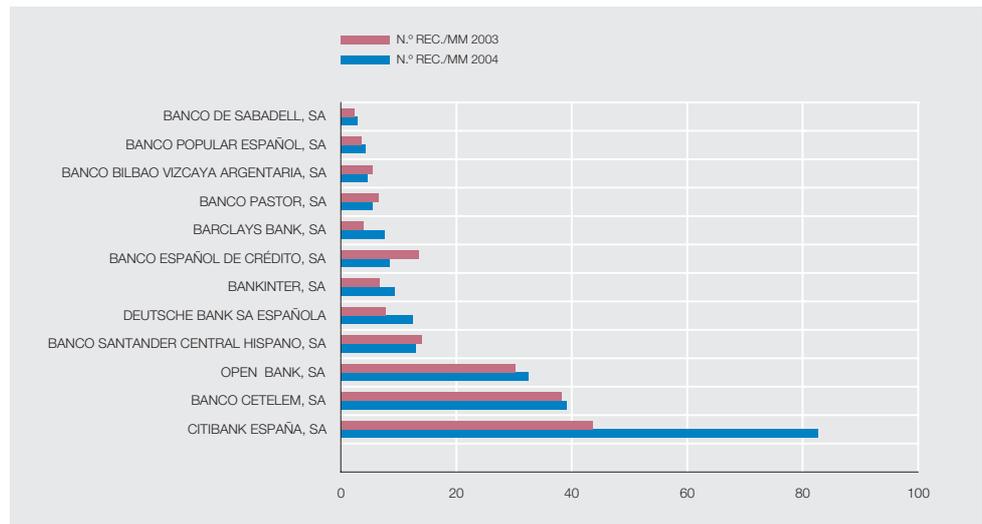
**NÚMERO DE RECLAMACIONES POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS
DE VOLUMEN MEDIO DE NEGOCIO**

CUADRO 7

CAJAS DE AHORROS	N.º REC./MM 2004	N.º REC./MM 2003	% VAR. RELAT.
Caja Insular de Ahorros de Canarias	9,7	5,8	66,9
Caja General de Ahorros de Canarias	8,0	5,9	35,1
Unicaja	5,8	4,1	41,3
Caja General de Ahorros de Granada	5,8	6,8	-14,7
CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja)	5,2	5,4	-3,5
Caja España de Inversiones, CA y MP	5,2	5,8	-10,7
Caja de Ahorros y MP de Córdoba	5,1	3,0	69,0
Caja de Ahorros y MP de Madrid	5,1	6,1	-16,9
Caja de Ahorros de Salamanca y Soria	4,9	4,2	18,6
Caja Ahorros Pr. S. Fernando de Sevilla y Jerez	4,7	4,6	0,7
Caja de Ahorros del Mediterráneo	4,6	3,3	37,6
MP y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla	4,2	6,3	-33,2
CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja)	3,4	3,8	-8,4
Caja de Ahorros de Galicia	3,3	2,9	13,3
Caixa d'Estalvis de Catalunya	3,0	2,1	42,4
Caixanova, CA de Vigo, Ourense e Pontevedra	2,8	2,0	36,0
Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	2,4	2,3	4,9
Media del grupo	4,0	3,9	2,5

**RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS
(BANCOS)**

GRÁFICO 6



el 61,3%, si bien en el caso del primero hay que tener en cuenta el impacto de la absorción del negocio del Banco Zaragozano.

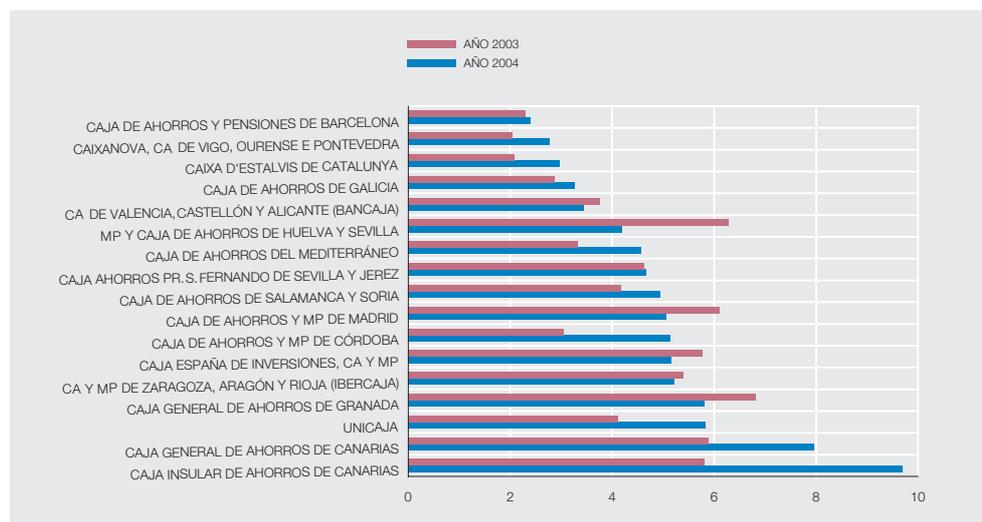
En el grupo de cajas (se han analizado 17), se sitúan a la cabeza las cajas canarias, con fuertes incrementos en relación con el año anterior, y unas ratios de 9,7 para la Caja Insular de Ahorros de Canarias y de 8 para la Caja General de Ahorros de Canarias.

Entre las grandes cajas sigue situándose al nivel más bajo en número de reclamaciones la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona —2,4—, correspondiendo el mayor incremento en número de reclamaciones a Unicaja y a la Caja de Ahorros del Mediterráneo, con un 41% y un 38%, respectivamente.

Como evolución positiva destaca Caja Madrid, que ha visto reducida su ratio de 6,1 a 5,1, con un descenso del 17%.

**RATIO DE RECLAMACIONES POR CADA MIL MILLONES DE EUROS
(CAJAS DE AHORROS)**

GRÁFICO 7



Para finalizar, hay que mencionar dentro del grupo de cajas rurales, la Caja Rural Intermediterránea, que ha experimentado un fuerte incremento, del 33%, presentando una ratio de 4,2 reclamaciones.

7 Resultado global de los expedientes archivados en el año 2004 (cuadro 8) (gráfico 8)

El presente cuadro ofrece una visión completa del tratamiento y resolución dados por el Servicio a todos los expedientes finalizados durante el año analizado, comparándolo además con el año anterior.

El mismo se completa con un gráfico de barras apiladas que muestra la aportación de cada tipo de resolución al total.

No se han incluido los expedientes abiertos en el año 2003 a las academias de inglés, ni los resultantes del cierre de la entidad bancaria Eurobank del Mediterráneo —un total de 1.617—, ya que por su carácter atípico y su considerable volumen desvirtuarían el análisis de la actividad normal del Servicio en este ejercicio.

En el estudio de los datos se pone de manifiesto una estabilidad en el número de expedientes que han concluido con la emisión de un informe motivado, después de solicitadas alegaciones a las entidades reclamadas —pasan de 2.436 en 2003 a 2.389 en 2004—, lo que supone un descenso de 47 informes.

Respecto a la resolución por escrito de consultas formuladas por usuarios financieros, al ser este ejercicio el primero en el cual se ha procedido a un registro individualizado de las mismas, en cumplimiento de lo establecido en el capítulo IV del Reglamento de los Comisionados para

RESULTADO GLOBAL DE LOS EXPEDIENTES ARCHIVADOS EN EL AÑO 2004

CUADRO 8

	2004		2003		VARIACIÓN		
	N.º	%	N.º	%	ABSOLUTA		RELATIVA
					N.º	%	%
Informes de reclamaciones:	2.389	46,0	2.436	44,3	-47	-1,9	3,7
Informes favorables al reclamante	831	16,0	864	15,7	-33	-3,8	1,7
Informes favorables a la entidad	1.154	22,2	1.196	21,8	-42	-3,5	2,0
Sin pronunciamiento	404	7,8	376	6,8	28	7,4	13,6
Informes de consultas	224	4,3	81	1,5	143	176,5	192,5
Allanamientos	598	11,5	479	8,7	119	24,8	32,0
Desistimientos	159	3,1	164	3,0	-5	-3,0	2,5
Inadmisión de expedientes (Incumplimiento de requisitos formales)	920	17,7	1.110	20,2	-190	-17,1	-12,3
Asuntos no competencia	316	6,1	373	6,8	-57	-15,3	-10,4
Asuntos de derecho privado	30	0,6	25	0,5	5	20,0	26,9
Asuntos subjudice	71	1,4	60	1,1	11	18,3	25,1
El asunto planteado no supone infracción	17	0,3	16	0,3	1	6,3	12,4
Motivos varios	133	2,6	135	2,5	-2	-1,5	4,2
Asunto ya resuelto	15	0,3	10	0,2	5	50,0	58,6
No es entidad de crédito	50	1,0	127	2,3	-77	-60,6	-58,4
Traslados a otros organismos	589	11,3	851	15,5	-262	-30,8	-26,8
TOTAL	5.195	100,0	5.494	100,0	-299		



la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, no resultan muy fiables los datos estadísticos, relativos a su comparación con el ejercicio anterior.

En cuanto a los allanamientos y desistimientos, se sitúan a un nivel similar en ambos ejercicios.

En el capítulo de inadmisiones, se ha producido un descenso, atribuible a la reducción de casos de incumplimiento del trámite del Defensor.

Como ya se ha comentado, en este hecho ha influido positivamente el establecimiento del carácter obligatorio de mantener esta figura por parte de las entidades, y el mayor conocimiento que de su existencia tienen los clientes bancarios.

Finalmente, hay que hacer mención al descenso en los traslados a otros organismos, que han pasado de 851 en el año 2003 a 589 en 2004. De esto se deduce que, pese al hecho de que tanto el Banco de España como CNMV y DGS funcionan como una «ventanilla única», los usuarios de servicios financieros vienen optando cada vez más por presentar su reclamación directamente ante el organismo que consideran competente para resolver su problema.

8 Materia objeto del expediente (cuadro 9)

En este cuadro se transcriben las materias por las que se produjo la apertura de un expediente de reclamación y su comparación con el ejercicio anterior.

En términos cuantitativos el mayor número de reclamaciones es absorbido por los grupos de operaciones activas y pasivas, superando en términos cuantitativos las primeras a las segundas, si bien en términos de variación relativa se observa que estas han experimentado un descenso con relación al año anterior, mientras que las operaciones pasivas han incrementado su importancia sobre el total.

Atendiendo a la composición del grupo de activas, destaca el aumento experimentado por la partida de «comisiones y gastos», con un incremento del 35,4%, que pasan a adquirir una importancia mayor que la de «intereses», que venía representando la partida más importante. Esta circunstancia refleja la mayor presión que soportan los usuarios de servicios bancarios en cuanto a la aplicación por parte de las entidades de tarifas de comisiones y gastos más elevadas, como su aplicación a servicios que anteriormente se prestaban de forma gratuita;

	2004	GRUPO %	TOTAL (a) %	2003	GRUPO %	TOTAL (a) %	VARIAC. %
Operaciones activas	1.328		25,1	1.620		29,1	-13,7
Comisiones y gastos	279	21,0	5,3	217	13,4	3,9	35,4
Intereses	169	12,7	3,2	205	12,7	3,7	-13,2
Condiciones contractuales	130	9,8	2,5	140	8,6	2,5	-2,2
Falta de diligencia	116	8,7	2,2	82	5,1	1,5	48,9
Actuación unilateral de la entidad	106	8,0	2,0	119	7,3	2,1	-6,2
Información y documentación	101	7,6	1,9	112	6,9	2,0	-5,1
Redondeo	84	6,3	1,6	142	8,8	2,5	-37,7
Ley de Crédito al Consumo	73	5,5	1,4	333	20,6	6,0	-76,9
Ley 2/94, cancelaciones, subrogaciones	64	4,8	1,2	51	3,1	0,9	32,1
Cuestiones varias	206	15,5	3,9	219	13,5	3,9	-1,0
Operaciones pasivas	1.132		21,4	1.047		18,8	13,8
Comisiones y gastos	293	25,9	5,5	211	20,2	3,8	46,2
Discrepancias apuntes en cuenta	368	32,5	7,0	352	33,6	6,3	10,1
Información y documentación	158	14,0	3,0	196	18,7	3,5	-15,1
Condiciones contractuales	104	9,2	2,0	72	6,9	1,3	52,1
Intereses	86	7,6	1,6	82	7,8	1,5	10,4
Falta de diligencia	71	6,3	1,3	68	6,5	1,2	9,9
Cuestiones varias	52	4,6	1,0	66	6,3	1,2	-17,0
Transferencias	226		4,3	148		2,7	60,8
Transferencias transfronterizas (UE)	70	31,0	1,3	12	8,1	0,2	514,2
Comisiones y gastos	55	24,3	1,0	57	38,5	1,0	1,6
Falta de diligencia	34	15,0	0,6	31	20,9	0,6	15,5
Discrepancias apuntes en cuenta	41	18,1	0,8	30	20,3	0,5	43,9
Cuestiones varias	26	11,5	0,5	18	12,2	0,3	52,1
Letras y cheques	418		7,9	360		6,5	22,3
Discrepancias apuntes en cuenta	135	32,3	2,6	106	29,4	1,9	34,1
Comisiones y gastos	86	20,6	1,6	79	21,9	1,4	14,6
Falta de diligencia	86	20,6	1,6	57	15,8	1,0	58,9
Cuestiones varias	111	26,6	2,1	118	32,8	2,1	-1,0
Deuda del Estado	15		0,3	19		0,3	-16,9
Tarjetas de crédito	752		14,2	604		10,8	31,1
Robo, sustracción y uso fraudulento	349	46,4	6,6	283	46,9	5,1	29,8
Discrepancias apuntes en cuenta	180	23,9	3,4	118	19,5	2,1	60,6
Comisiones y gastos	66	8,8	1,2	41	6,8	0,7	69,5
Condiciones contractuales	53	7,0	1,0	27	4,5	0,5	106,7
Cuestiones varias	104	13,8	2,0	135	22,4	2,4	-18,9
Divisas y billetes extranjeros	32		0,6	89		1,6	-62,1
Comisiones y gastos	10	31,3	0,2	44	49,4	0,8	-76,1
Cuestiones varias	22	68,8	0,4	45	50,6	0,8	-48,5
Cuestiones referidas a valores y seguros (b)	727		13,7	832		14,9	-8,0
Cuestiones varias	531		10,0	855 (c)		15,3	-34,6

a. Los porcentajes están calculados sobre el total de tipos de materias reclamadas, teniendo en cuenta que su número es superior al de presentados en el año, porque hay expedientes con más de un motivo de reclamación.

b. Expedientes trasladados a la CNMV o a la DGS.

c. 416 expedientes corresponden a clientes de Eurobank del Mediterráneo.

este último hecho se ha observado con mayor intensidad en las cajas que en los bancos, ya que estas tradicionalmente solían aplicar menores comisiones y por menos conceptos que aquellos.

Otras partidas que han experimentado fuertes variaciones han sido las relativas a «faltas de diligencia», con 116 casos, con una variación del 48,9%, a «cancelaciones y subrogaciones Ley 2/94», con 64 casos, que suponen un incremento del 32,1%, y a la Ley de Crédito al Consumo, con 73 casos, con un descenso del 76,9%, atribuible a las reclamaciones de las academias de inglés que dejaron de prestar sus servicios en el ejercicio 2003.

Dentro de la partida de operaciones pasivas, destaca igualmente el apartado de «comisiones y gastos», con un aumento del 46,2%, cuya explicación es la misma que la comentada para las activas, y el relativo a «condiciones contractuales», 104 casos, con un incremento del 52,1%, que refleja en buena medida el cambio que gradualmente viene produciéndose en el tipo de productos en que los clientes bancarios invierten sus ahorros, en muchos casos depósitos estructurados, formalizados en contratos atípicos, carentes de regulación específica, y en los que se incide en la necesidad de extremar la transparencia informativa por parte de las entidades a fin de que conozcan las características del producto que están contratando.

En relación con el grupo de transferencias, la partida que más importancia tiene es la relativa a las «Transferencias transfronterizas dentro de la Unión Europea», con 70 casos, en su mayoría relativos al cobro de comisiones.

El grupo de tarjetas de crédito ha experimentado un incremento del 31,1%, con 752 expedientes tramitados, de los cuales 349 se corresponden con casos de «robo, sustracción y uso fraudulento».

Los escritos de reclamación relativos a cuestiones referidas a valores y seguros que han tenido entrada en el año 2004, una vez analizados y en su caso solicitadas alegaciones a la entidad reclamada, han sido objeto de traslado para su resolución al organismo competente en la materia.

Por último, hay que hacer mención a la partida de cuestiones varias, bajo la cual se agrupan expedientes centrados en temas diversos. Se sitúa en 531 casos, 324 menos que el año anterior, si bien hay que tener en cuenta que en el año 2003, 416 expedientes correspondieron a clientes de Eurobank del Mediterráneo. A continuación se destacan, de forma individualizada, por su singularidad:

Herencias	82
Consultas varias	73
Inclusión en registros de impagados	54
Operaciones no bancarias	53
Impuestos y Seguridad Social	36
Avales y garantías	34
Billetes falsos	23
Actuación unilateral	23
Tasación, establecimientos de cambio, etc.	22
Horario de pago	19
Embargos	15
Otras	13
Publicidad	12

Discrepancias apuntes en cuenta	11
Secreto bancario	9
Medidas de seguridad en sucursal	9
Trasladadas al Departamento de Emisión y Caja	9
Cambio a euros	8
Créditos documentarios	7
Solvencia del sistema	6
Internet	5
Cajas de seguridad	4
Deficiencias en correspondencia	2
Información fiscal	2
Total	531

III INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

Grupo I Operaciones activas

Comisiones

Entidades: UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.– Reclamación n.º 1788/04.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 3243/03.

ADEUDO DE COMISIONES
QUE NO CORRESPONDEN
A LA PRESTACIÓN
DE UN SERVICIO EFECTIVO

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
NO PREVISTAS
CONTRACTUALMENTE
O POR IMPORTE SUPERIOR
AL PACTADO

Entidades: BANKINTER.– Reclamaciones n.º 4364/03 y n.º 4498/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4581/03, n.º 1895/04 y n.º 2022/04.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 2167/03.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.– Reclamación n.º 1075/04.

CAJA RURAL DE ZAMORA.– Reclamación n.º 133/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE SABADELL.– Reclamación n.º 4230/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE ÁVILA.– Reclamación n.º 1579/04.

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

«Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deberán recoger, de forma explícita y clara, los siguientes extremos:

(...)

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

(...)

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

En los expedientes referenciados, las entidades no recogieron en los contratos que formalizaron con sus clientes diversas comisiones o gastos que les cobraron, o bien adeudaron comisiones por importe superior al pactado, apartándose por ello de las buenas prácticas bancarias. En concreto, las comisiones o gastos indebidamente repercutidos fueron los siguientes:

comisión por subrogación que no constaba con claridad en el documento suscrito por el reclamante (n.º 4498/03 y n.º 1579/04); comisión por modificación de las condiciones contractuales de un préstamo hipotecario por importe superior al pactado en la escritura (n.º 2022/04 y n.º 2167/03); cobro de comisión por amortización anticipada total de un préstamo cuando del contenido de la escritura de préstamo no se deducía con claridad su devengo (n.º 1075/04); cobro de comisión por la amortización anticipada de un préstamo cuando de la documentación obrante en el expediente se desprendía que no se adeudaría (n.º 133/04 y n.º 4364/03); gastos de correo por el envío de los recibos de préstamo no pactados (n.º 4230/03); comisiones por cancelación anticipada no previstas en el documento contractual (n.º 4581/03 y n.º 1895/04).

FALTA DE TRANSPARENCIA
EN EL COBRO DE COMISIONES
O GASTOS

*Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamaciones n.º 684/04 y n.º 1691/04.
BANKINTER.– Reclamaciones n.º 86/04 y n.º 139/04.
BANCO PASTOR.– Reclamación n.º 533/04.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.– Reclamación n.º 1143/04.
DEUTSCHE BANK SAE.– Reclamación n.º 427/04.
BANCO SIMEÓN.– Reclamación n.º 3526/03.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 1176/04 y n.º 2521/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 3383/03 y n.º 717/04.
CAJA CAMPO, CAJA RURAL.– Reclamación n.º 4739/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 3406/04.
UNICAJA.– Reclamación n.º 4650/03.*

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

Dada esta exigencia 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 1143/04, n.º 427/04, n.º 684/04, n.º 86/04, n.º 139/04, n.º 4739/03, n.º 717/04, n.º 3406/04, n.º 533/04 y n.º 1691/04); gastos devengados como consecuencia de la intervención del gestor en la tramitación de unas escrituras (expedientes n.º 3526/03, n.º 1176/04, n.º 2521/04, n.º 4650/03 y n.º 3383/03).

COBRO DE COMISIONES O
GASTOS INDEBIDOS, POR
DIVERSOS MOTIVOS

Entidades: BANCAJA.– Reclamación n.º 3037/04.
MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.– Reclamación n.º 3788/03.
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.– Reclamación n.º 3074/03.
CAIXA D'ESTALVIS LAIETANA.– Reclamación n.º 1642/04.

Una cliente de Bancaja (n.º 3037/04) solicitó que se le hiciera entrega de la primera copia de la escritura de préstamo cuyos aranceles había abonado previamente. La entidad, ante esta petición y considerando que la primera copia de la escritura debía conservarla ella, solicitó una nueva copia autorizada para entregar a su cliente, cargando en la cuenta de esta los gastos notariales de tal expedición. El Servicio estimó que la caja se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que, ante la solicitud de su cliente, que entendía no debía atender, optó unilateralmente por generar a su costa nuevos gastos.

En el expediente n.º 3788/03, el reclamante discrepaba con el importe que la entidad le reclamaba con motivo de la subsanación de un error motivado, al parecer, por la duplicidad de un abono en su cuenta, por lo que solicitó la documentación justificativa del error. Por la entrega de esta información la Caja General de Ahorros de Badajoz le adeudó la comisión prevista en sus tarifas. El Servicio estimó que a la vista de las circunstancias concurrentes el adeudo de la comisión resultaba improcedente.

La Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón (n.º 3074/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente una comisión con motivo del otorgamiento de una escritura de cancelación de préstamo hipotecario sin informar previamente de su existencia ni de su cuantía.

La Caixa d'Estalvis Laietana (n.º 1642/04) hizo incurrir a su cliente en una serie de gastos derivados de la tramitación y examen de una solicitud de financiación —tasación, verificaciones registrales, etc.—, para posteriormente denegar el préstamo basándose en razones que eran conocidas anteriormente por la entidad —porque el propio reclamante se lo había dicho—.

Intereses

APLICACIÓN INCORRECTA
DE LOS TIPOS DE REFERENCIA
PACTADOS

Entidades: BANKINTER.– Reclamaciones n.º 3071/04 y n.º 4716/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 2317/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 2346/03.
BANCO POPULAR ESPAÑOL.– Reclamación n.º 2948/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 4321/03.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 4236/03.
DEUTSCHE BANK SAE.– Reclamación n.º 2372/04.

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— de 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.

En el caso de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (n.º 2346/03), el error se produjo durante el período en el que se pactó un tipo fijo. El Banco Popular Español (n.º 2948/04) no había aplicado el nuevo tipo resultante porque en la escritura se había pactado que para su aplicación era necesario que el cliente presentara un escrito solicitando la revisión del tipo de interés. El Servicio considera que en los préstamos a tipo variable corresponde a la entidad prestamista calcular, comunicar y aplicar el nuevo tipo de interés resultante de lo pactado en

la escritura sin necesidad de requerimiento alguno por parte del prestatario, por lo que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias al exigir que fuera su cliente quien solicitara la revisión.

Banco Español de Crédito (n.º 4321/03), a la vista de que un préstamo se encontraba referenciado al tipo preferencial de préstamos a un año, desaparecido durante la vigencia del préstamo, procedió de forma unilateral a aplicar otro índice, que resultaba perjudicial para sus clientes. El Servicio estimó que, si bien determinar el nuevo índice aplicable era cuestión que correspondía a los tribunales de justicia, constituía una mala práctica bancaria no haber intentado llegar a un acuerdo con sus clientes ante la desaparición del índice de referencia, tal y como se establecía en la escritura.

En el expediente n.º 4236/03, Banco Bilbao Vizcaya Argentaria realizó la revisión del tipo de interés a los trece meses desde el primer recibo, a pesar de que en la escritura repactaba que los períodos de revisión eran anuales.

ADEUDO DE INTERESES DE
DEMORA DURANTE EL PROCESO
DE RENOVACIÓN DE
OPERACIONES DE CRÉDITO

Entidades: BANCAJA.– Reclamación n.º 2641/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 4614/03.

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 SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4177/03, n.º 4402/03 y n.º 907/04.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamaciones n.º 606/04 y n.º 4671/03.

BANCO POPULAR ESPAÑOL.– Reclamaciones n.º 2000/04 y n.º 2385/04.

BANCO SIMEÓN.– Reclamación n.º 19/04.

BANCO DE VALENCIA.– Reclamación n.º 891/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.– Reclamación n.º 1416/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 3566/03.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 2297/03.

BANCO CETELEM.– Reclamación n.º 3386/03.

Banco Cetelem (expediente n.º 3386/03) adeudó al reclamante, titular de un préstamo, utilizando el concepto de intereses por mora, una cantidad fija del 8%, lo que suponía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias, al cobrar intereses no devengados por cuotas impagadas.

Banco Popular Español (n.º 2385/04) se apartó igualmente de lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias, al aplicar unas condiciones correspondientes a una póliza de crédito ya vencida a pesar de que existía otra posterior con un tipo de interés más beneficioso para su cliente.

Banco de Valencia (n.º 891/04), con motivo de la cancelación anticipada de un préstamo hipotecario, decidió adeudar intereses calculados no solo sobre el capital pendiente de amortización, sino también sobre la comisión por cancelación anticipada, lo que el Servicio consideró improcedente.

En otras ocasiones (expedientes n.º 907/04, n.º 4671/03, n.º 2297/03, n.º 3566/03, n.º 1416/04, n.º 2000/04, n.º 19/04 y n.º 4177/03), las entidades reclamadas aplicaron el redondeo al alza del tipo de interés resultante de las revisiones a pesar de haber circunstancias que llevaron al Servicio a considerar incorrecta su actuación, ya que en unos casos el redondeo no estaba pactado y en otros, a pesar de venir recogido en la escritura de préstamo, no se había hecho referencia a su existencia bien en los documentos previos a la contratación o bien en los contratos de subrogación en préstamos ya concedidos.

En los casos de los expedientes n.º 606/04 y n.º 4402/03, las entidades habían aplicado unas cláusulas de redondeo al alza en sendos préstamos hipotecarios formalizados muy pocos días antes de la publicación de la Ley 44/2002. El Servicio consideró que, sin perjuicio de que efectivamente la norma no había entrado en vigor, no resultaba ajustado a las buenas prácticas bancarias pactar unas condiciones contractuales que, casi con toda seguridad, las entidades conocían que unos días después iban a prohibirse.

FALTA DE TRANSPARENCIA
EN LA INCLUSIÓN DE CLÁUSULAS
LIMITATIVAS DEL TIPO DE INTERÉS

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamaciones n.º 4522/03, n.º 3876/03 y n.º 4153/03.
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.– Reclamaciones n.º 3505/03 y n.º 3952/03.
MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.– Reclamaciones n.º 2479/03 y n.º 3608/03.
BARCLAYS BANK.– Reclamaciones n.º 3895/03, n.º 3697/03, n.º 3781/03 y n.º 3960/03.
BANCO DE SABADELL.– Reclamaciones n.º 2924/04 y n.º 2795/03.
CAJA RURAL DEL SUR.– Reclamación n.º 1787/03.
CAIXANOVA.– Reclamación n.º 848/04.
BANCO GALLEGO.– Reclamación n.º 338/04.

En estos expedientes, las entidades habían incluido cláusulas que limitaban la variabilidad del tipo de interés aplicable a los préstamos hipotecarios que habían contratado sus clientes. El Servicio considera que, dentro del régimen de libertad contractual y garantizando el justo equilibrio de las contraprestaciones, es admisible el establecimiento de cláusulas en las que se acuerde la limitación a la variabilidad de los tipos de interés, pero siempre que quede claramente acreditado que los clientes son conscientes del contenido de lo que están suscribiendo.

En los supuestos recogidos en este epígrafe, las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, ya que la cláusula cuestionada en unos casos no figuraba bien en el folleto informativo (n.º 3876/03, n.º 4153/03 y n.º 2924/04) o bien en la oferta vinculante (n.º 3895/03, n.º 3697/03, n.º 3781/03 y n.º 3960/03), en otros aparecía en la escritura de préstamo al promotor pero no en la de subrogación (n.º 3505/03, n.º 3952/03, n.º 3608/03, n.º 848/04 y n.º 1787/03), en otros se había producido una novación modificando el tipo de interés pero no se mencionaba la limitación (n.º 338/04, n.º 2479/03 y n.º 2795/03) y, por último, en el caso del expediente n.º 4522/03, el contenido del contrato era contradictorio, ya que por un lado se incluía la cláusula y por otro el notario advertía de que no había tal limitación.

**Actuación unilateral
de la entidad**

ACTUACIÓN UNILATERAL
EN RELACIÓN CON DIVERSOS
ASPECTOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4720/03, n.º 3173/03, n.º 4503/03 y n.º 4452/03.
BANCAJA.– Reclamaciones n.º 4560/03 y n.º 2144/04.
BANKINTER.– Reclamación n.º 1133/04.
BANCO GUIPUZCOANO.– Reclamación n.º 2984/04.
BANCO GALLEGO.– Reclamación n.º 2683/03.

Banco Santander Central Hispano (n.º 3173/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al destinar el importe ingresado por la reclamante para el pago de un préstamo concedido a

su hijo a la cancelación de una deuda por la utilización de la tarjeta de crédito. Esta misma entidad (n.º 4503/03) había liquidado incorrectamente el préstamo hipotecario del reclamante, decidiendo, sin informarle previamente, reliquidar el préstamo y adeudar directamente las diferencias detectadas.

En el caso del expediente n.º 4452/03, los reclamantes, cuya intención final era invertir en la compra de una vivienda, aceptaron constituir una imposición a plazo durante un tiempo, debido a que el director de la sucursal se había comprometido por escrito a conceder un crédito puente en el caso de que necesitaran el dinero antes del vencimiento de la imposición. Cuando los reclamantes solicitaron la concesión del crédito puente, el Banco Santander Central Hispano se negó a ello, dándose además la circunstancia de que lo que los reclamantes afirmaban que era una imposición a plazo resultó ser un contrato financiero atípico. A la vista de lo ocurrido, el Servicio estimó que la actuación del banco reclamado había sido contraria a lo exigido por las buenas prácticas bancarias.

En los expedientes n.º 4720/03 y n.º 1133/04, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al privar a sus clientes de la posibilidad de ejercer su derecho a elegir libremente el notario autorizante de la escritura de préstamo.

Otras reclamaciones en las que se puso de manifiesto la actuación unilateral de la entidad contraria a las buenas prácticas bancarias fueron las siguientes: adeudo en cuenta de una cuota de préstamo después de su cancelación (n.º 2984/04); adeudo de los gastos ocasionados por el impago de un préstamo sin contar con autorización expresa de su titular ni habilitación contractual suficiente para ello (n.º 4560/03 y n.º 2144/04); falta de cancelación de una cuenta de crédito a pesar de la orden de su cliente, que, además, había transferido el importe necesario para su cancelación (n.º 2683/03).

CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN
UNILATERAL DE CONDICIONES
APLICABLES A LAS
OPERACIONES

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 3341/03.
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE GUADALAJARA.– Reclamación n.º 525/04.
CAJA DE AHORROS DE MURCIA.– Reclamación n.º 4464/03.

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: cancelación de dos pólizas de crédito (n.º 525/04) y una de descuento (n.º 3341/03) sin comunicación a los clientes y sin respaldo contractual que habilitara su actuación; vencimiento anticipado de un préstamo basándose en supuestas demoras en los pagos no acreditados por la entidad (n.º 4464/03).

Falta de diligencia

COMISIÓN REITERADA DE
ERRORES DE DIVERSA ÍNDOLE
Y RETRASO EN CORREGIRLOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 3334/03, n.º 1613/04, n.º 26/04, n.º 3914/03, n.º 3226/04 y n.º 2022/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 971/04.
BANKINTER.– Reclamación n.º 1044/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 2927/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 1220/04.
BANCO DE SABADELL.– Reclamación n.º 2397/03.

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 cir-

cunstancias 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: demora de varios años en reclamar el pago de deudas pese a que los impagos se produjeron desde su primer vencimiento (expedientes n.º 3334/03, n.º 3914/03, n.º 3226/04 y n.º 971/04); errores reiterados en el cálculo, tanto en el número como en su importe, de las cuotas de préstamo (n.º 1613/04); adeudo indebido de una comisión por novación del préstamo, que provocó la devolución injustificada de los recibos de unos seguros de vida, procediendo posteriormente a contratar, también de forma improcedente, un nuevo seguro (n.º 2022/04); demora injustificada en la corrección de adeudos relacionados con operaciones de financiación —comisiones, liquidaciones, etc.— (expedientes n.º 1044/04, n.º 2397/03 y n.º 2927/03); error en la identificación de la cuenta domiciliataria de un préstamo (n.º 26/04); falta de colaboración con su cliente a la hora de tramitar la cancelación registral de una carga hipotecaria (n.º 1220/04).

DEMORA INJUSTIFICADA EN EL
CUMPLIMIENTO DE ÓRDENES DE
SUS CLIENTES

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 2027/04, n.º 2476/03, n.º 1529/04 y n.º 4613/03.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 1795/03 y n.º 503/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 268/04.
BANCO PASTOR.— Reclamación n.º 200/04.
CAIX D'ESTALVIS DEL PENEDÉS.— Reclamación n.º 3081/04.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.— Reclamación n.º 771/04.
UNIÓN DE CRÉDITOS INMOBILIARIOS.— Reclamación n.º 2738/04.
BANCA MARCH.— Reclamación n.º 2476/04.
CITIBANK ESPAÑA.— Reclamación n.º 4578/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, el Servicio estimó que las entidades reclamadas se habían apartado de las buenas prácticas y usos bancarios, al no poder justificar las razones que dieron lugar a que las distintas gestiones que les habían sido encomendadas por sus clientes fueran realizadas con la diligencia que, dada su condición de profesionales en la materia, es exigible a las entidades de crédito.

Las concretas situaciones que llevaron a considerar la actuación de las entidades contraria a las buenas prácticas bancarias, todas ellas relacionadas con préstamos de los que los reclamantes eran titulares, fueron las siguientes: demora, sin causa justificada, en el otorgamiento de las escrituras de cancelación de los préstamos hipotecarios de sus clientes (expedientes n.º 1795/03, n.º 1529/04, n.º 3081/04 y n.º 4613/03); demora injustificada en la inscripción de la escritura de préstamo hipotecario o de la cancelación de hipoteca (expedientes n.º 4578/03, n.º 771/04 y n.º 2476/03); demora en la modificación de condiciones del préstamo hipotecario solicitada por su cliente (n.º 2027/04); retraso injustificado en comunicar la respuesta de la entidad a la solicitud de concesión de una operación de financiación (expedientes n.º 503/04, n.º 2476/04 y n.º 2738/04); demora en la entrega de una copia simple de la escritura de préstamo (n.º 200/04); falta de transparencia con su cliente, al inducirle a pensar que la entidad iba a realizar los trámites necesarios para la cancelación registral de una hipoteca, cuando esto no era así, provocando un importante retraso en la ejecución de dicho trámite (n.º 268/04).

FALTA DE DILIGENCIA EN LA
TRAMITACIÓN DE OPERACIONES
DIVERSAS

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamaciones n.º 4102/03, n.º 3962/03 y n.º 4347/03.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 1705/04.
CITIBANK ESPAÑA.– Reclamación n.º 4348/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 1154/03.
HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS.– Reclamación n.º 3855/03.
BANKINTER.– Reclamación n.º 4682/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.– Reclamación n.º 3354/03.
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.– Reclamación n.º 2162/04.
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.– Reclamación n.º 4443/03.

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: falta de supervisión por parte de las entidades reclamadas de lo actuado por las gestorías elegidas por aquellas para la tramitación de diversas operaciones de financiación, sin asumir tampoco las consecuencias desfavorables derivadas de su anómalo proceder (expedientes n.º 4682/03, n.º 1154/03, n.º 2162/04, n.º 4102/03, n.º 3962/03 y n.º 4348/03); multitud de errores a la hora de tramitar la solicitud de préstamo del reclamante, demorando injustificadamente la respuesta (n.º 1705/04); formalización de un contrato de financiación con diversos errores, que, a pesar de que el reclamante los expuso a la entidad para su subsanación, no se rectificaron hasta la presentación de la reclamación ante el Servicio (n.º 3855/03); falta de entrega a su cliente de la documentación que previamente había entregado con motivo de una solicitud de préstamo (n.º 3354/03); pago a un tercero del importe correspondiente al préstamo concedido a su cliente antes de que el tercero hubiera puesto a disposición de su cliente el bien para el que se solicitaba la financiación (n.º 4347/03); demora en la devolución del sobranante de la provisión de fondos entregada para la tramitación de las escrituras de préstamo (n.º 4443/03).

Información y documentación

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 946/04 y n.º 1005/04.
BANCO COOPERATIVO ESPAÑOL.– Reclamación n.º 649/04.

FALTA DE ENTREGA AL CLIENTE
DEL DOCUMENTO CONTRACTUAL

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. En el caso del Banco Zaragozano, el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias, al no aportar copia de la oferta vinculante supuestamente entregada a su cliente.

INFORMACIÓN DEFICIENTE
O ERRÓNEA EN RELACIÓN
CON LOS GASTOS DERIVADOS
DE OPERACIONES DE
FINANCIACIÓN

Entidades: CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 3377/03.
CAJA DE AHORROS DE GALICIA.– Reclamación n.º 3393/03.
BANCO POPULAR ESPAÑOL.– Reclamación n.º 4534/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 1847/04, n.º 2544/04, n.º 1174/04 y n.º 1974/04.
DEUTSCHE BANK SAE.– Reclamación n.º 3720/03.

CITIBANK ESPAÑA.– Reclamación n.º 3574/03.

BANCAJA.– Reclamaciones n.º 393/04 y n.º 2599/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 938/04.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.– Reclamación n.º 982/04.

CAJA RURAL DEL SUR.– Reclamación n.º 3033/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 3014/04.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.– Reclamación n.º 2071/04.

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:

Las entidades exigieron unas cantidades en concepto de 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 1847/04) o exageradamente inferior al importe real (expedientes n.º 3393/03, n.º 982/04 y n.º 1974/04); defectuosa información sobre los gastos que se producirían con motivo de la formalización de un préstamo hipotecario (n.º 4534/03, n.º 3720/03, n.º 393/04 y n.º 3033/04), de una subrogación (n.º 3574/03) o de una novación (n.º 3377/03); las entidades propusieron la forma más gravosa de entre las posibles a la hora de que sus clientes ampliaran su financiación, ya que les indicaron que debían cancelar los préstamos hipotecarios preexistentes y constituir uno nuevo, sin ofrecerles la posibilidad de efectuar una ampliación del préstamo, que hubiera supuesto unos gastos menores; (expedientes n.º 2544/04 y n.º 938/04); falta de información sobre las consecuencias fiscales que se derivaban de la inclusión de una cláusula de igualdad de rango en el momento de la concesión de un segundo préstamo hipotecario sobre la misma finca (n.º 3014/04, n.º 1174/04, n.º 2071/04 y n.º 2599/04).

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

Entidades: CREDIFIMO.– Reclamación n.º 4205/03.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 3972/03.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 2828/03.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.– Reclamación n.º 4727/03.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades bien no facilitaron a sus clientes, titulares de operaciones de financiación, 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:

La TAE consignada en el documento contractual facilitado al cliente era errónea (expediente n.º 3972/03); falta de información en el contrato de préstamo de la TAE, limitándose a mencionar el tipo de interés nominal (expediente n.º 4205/03); errores en la elaboración de los cuadros de amortización de dos operaciones de arrendamiento financiero (n.º 2828/03); información deficiente sobre la primera liquidación de intereses tras la novación de un préstamo hipotecario (n.º 4727/03).

INFORMACIÓN DEFICIENTE O
ERRÓNEA EN LOS DOCUMENTOS
DE LIQUIDACIÓN DE
OPERACIONES

Entidades: *BANCO POPULAR ESPAÑOL.* – Reclamación n.º 639/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. – Reclamación n.º 2550/04.

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: falta de entrega al reclamante del detalle de la liquidación efectuada para cancelar un préstamo (expediente n.º 2550/04); información incorrecta sobre la deuda pendiente en las operaciones de crédito de su cliente (n.º 639/04).

INFORMACIÓN DEFICIENTE EN
RELACIÓN CON DIVERSOS
ASPECTOS

Entidades: *BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.* – Reclamaciones n.º 3183/04 y n.º 3031/04.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. – Reclamación n.º 3342/03.
BANCO POPULAR HIPOTECARIO. – Reclamación n.º 4156/03.
CITIBANK ESPAÑA. – Reclamación n.º 2142/03.
BANCO DE ANDALUCÍA. – Reclamación n.º 923/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. – Reclamaciones n.º 4143/03, n.º 2186/03 y n.º 1983/03.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. – Reclamación n.º 4619/03 y n.º 4073/03.
UNICAJA. – Reclamación n.º 2427/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. – Reclamaciones n.º 145/04 y n.º 2567/04.
BANKINTER. – Reclamaciones n.º 1034/04 y n.º 4516/03.
BANCO HALIFAX HISPANIA. – Reclamación n.º 2160/04.
BANCO ATLÁNTICO. – Reclamación n.º 1760/04.
UNOE BANK. – Reclamación n.º 4535/03.
CAJA DE AHORROS DE GALICIA. – Reclamación n.º 2565/04.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS. – Reclamación n.º 980/04.

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 informar 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 acreditación de la entrega de la oferta vinculante prevista en la Orden de 5 de mayo de 1994, de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (expedientes n.º 145/04, n.º 4619/03 y n.º 1034/04) o la entregada no incluía toda la información exigida por la citada Orden (n.º 4143/03) o su contenido no coincidía con el verdaderamente aplicado (n.º 4516/03, n.º 2160/04 y n.º 1760/04); defectuosa información sobre la deuda pendiente de pago de un préstamo hipotecario dado por vencido anticipadamente (n.º 3183/04); falta de información a un fiador solidario de la decisión de cancelar una línea de descuento (n.º 3342/03); falta de información sobre los motivos por los que se denegó la concesión de un préstamo (n.º 4156/03); falta de información al reclamante sobre los motivos que dieron lugar a la demora en el levantamiento de una reserva de dominio por él solicitada (n.º 2142/03); falta de notificación a unos comuneros del acuerdo que el banco había alcanzado para la cancelación de una deuda de la comunidad (n.º 923/04); defectuosa información sobre las deudas pendientes con la entidad (n.º 2186/03

y n.º 2427/04); falta de entrega de la póliza de préstamo a uno de los fiadores (n.º 1983/03); falta de entrega del cuadro de amortización de préstamo (n.º 4073/03); falta de entrega del informe de tasación (n.º 3031/04, n.º 2565/04, n.º 980/04 y n.º 2567/04); falta de entrega del folleto informativo del préstamo (n.º 4535/03).

Ley de Crédito al Consumo

INCIDENCIAS EN LA
FORMALIZACIÓN DE CRÉDITOS
AL CONSUMO

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 3531/03, n.º 3884/03, n.º 4030/03, n.º 4136/03, n.º 4175/03, n.º 4028/03, n.º 96/04, n.º 1566/04, n.º 1574/04, n.º 2447/04 y n.º 3080/04.
FINANZIA BANCO DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 2445/03.
BANCO CETELEM.– Reclamación n.º 1051/04.
BILBAO BIZKAIA KUTXA.– Reclamación n.º 2590/04.
EUROCRÉDITO.– Reclamación n.º 2465/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 1801/03.

Recogemos en este epígrafe las reclamaciones presentadas ante el Servicio motivadas, en su mayor parte, por la cesación en la prestación de los servicios que contrataron los reclamantes, en su día, con diversos proveedores de servicios, fundamentalmente centros de enseñanza. Si fue el año 2003 en el que hubo un número verdaderamente significativo de estas reclamaciones, debemos señalar que una parte de ellas se ha resuelto en el año 2004, por lo que las recogemos en la presente Memoria. Además se incluyen aquellas otras tramitadas en su totalidad durante el año 2004.

En los casos reclamados, el denominador común era que los reclamantes solicitaban, en última instancia, la cancelación de los créditos pendientes de pago, al haber dejado de prestar los proveedores de servicios aquellos para los que fueron contratados.

A este respecto, el Servicio concluyó diciendo que no podía pronunciarse sobre el fondo de la cuestión planteada, esto es, la ineficacia, o no, de los contratos de financiación o de cesión de crédito suscritos por los reclamantes, por exceder de su ámbito de competencia. Dicha cuestión, de estimarse oportuno, debería plantearse ante los tribunales ordinarios de justicia, únicos facultados para dictaminar acerca de la concurrencia, en cada caso, de los requisitos fijados legalmente para declarar la ineficacia de los contratos y establecer sus consecuencias.

No obstante lo anterior, y sin que ello supusiera entrar a conocer, por las razones antes indicadas, el fondo de las reclamaciones, el Servicio analizó pormenorizadamente los contratos de financiación y de cesión de créditos suscritos, con objeto de determinar si los mismos se ajustaban a lo dispuesto por la normativa bancaria y si, de la actuación de las entidades reclamadas en las operaciones de crédito concertadas, se derivaba, o no, quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios. Las principales incidencias detectadas fueron la omisión de determinadas condiciones de la financiación, siendo las más frecuentes aquellas que se refieren al tipo de interés aplicado o la TAE y al importe de la cuota, seguidas de las relativas al número de plazos y a la periodicidad de los pagos, considerándose que dicha falta de información constituía, por parte de las entidades financieras, un claro quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

En otros casos, el no acreditar suficientemente, a juicio del Servicio, el haber hecho entrega a sus clientes, en supuestos concretos, del correspondiente ejemplar de contrato en el que se instrumentaba la operación de crédito, debidamente suscrito por ambas partes, se consideró un quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios.

Condiciones contractuales

INTERPRETACIÓN UNILATERAL DE CLÁUSULAS CONTRACTUALES

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamaciones n.º 2088/04 y n.º 1093/04.
CAJA DE AHORROS DE GALICIA.– Reclamación n.º 1705/03.
IBERCAJA.– Reclamaciones n.º 4290/03 y n.º 2629/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 3715/03.

Los reclamantes (expedientes n.º 1705/03, n.º 3715/03, n.º 4290/03 y n.º 2629/04) discrepaban con el sistema de amortización seguido por las entidades con motivo bien de las amortizaciones anticipadas parciales que realizaban o bien con las revisiones del tipo de interés. El sistema que había que seguir no quedaba precisado en la escritura, por lo que las entidades decidieron, de forma unilateral, cuál iba a ser el procedimiento que se seguiría para el cálculo de las siguientes cuotas. El Servicio ha venido manteniendo que, cuando del contenido del contrato no se deduce qué debe hacerse ante una determinada circunstancia, las entidades de crédito deben intentar llegar a un acuerdo con sus clientes, informándoles de las posibles alternativas, pues, imponiendo —como en estos casos— unilateralmente su voluntad, vulneran los principios de buena fe y mutua confianza que deben presidir las relaciones mercantiles que les unen.

Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid (n.º 2088/04) se apartó de las buenas prácticas bancarias al demorar la realización de una cancelación parcial anticipada solicitada por su cliente, a pesar de que la escritura no establecía previsión alguna relativa a la limitación de las cancelaciones a unas fechas concretas.

Esta misma entidad (expediente n.º 1093/04) utilizó, con motivo de las revisiones del tipo de interés de un préstamo, un sistema que 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. El Servicio consideró que la caja se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no atender la solicitud de su cliente, sobre la base de su propia interpretación del contenido del documento contractual.

CLÁUSULAS CONTRACTUALES OSCURAS O CONFUSAS

Entidades: BANKINTER.– Reclamaciones n.º 3162/03, n.º 3774/03 y n.º 2957/04.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.– Reclamación n.º 278/04.
BANCO CETELEM.– Reclamación n.º 3259/04.

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: la redacción de la escritura de préstamo generaba dudas sobre el importe de la comisión de subrogación (n.º 278/04); se incluían cláusulas contradictorias en los contratos, ya que, mientras que en una de ellas se establecía que el pago de los recibos debía realizarse en una cuenta determinada, la otra permitía a los reclamantes designar la cuenta para su pago (expedientes n.º 3774/03, n.º 3162/03 y n.º 2957/03).

En el caso del expediente n.º 3259/04, el reclamante exponía que había firmado un contrato de préstamo y que la entidad luego no se lo concedió alegando que lo firmado era una

solicitud y no un contrato. El Servicio consideró que el banco reclamado se apartó de las buenas prácticas bancarias, al utilizar, para la tramitación de una solicitud de préstamo, un documento correspondiente al contrato que todavía no se había concedido, provocando con ello la creencia en el reclamante de que había formalizado la operación, cuando esto no era así.

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: BARCLAYS BANK y BANKINTER.– Reclamación n.º 3779/03.
CITIBANK ESPAÑA.– Reclamación n.º 2755/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 725/04.
CAJA RURAL DE JAÉN.– Reclamación n.º 1730/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA y CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDES.– Reclamación n.º 4672/03.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 691/04.
CAIXANOVA.– Reclamación n.º 4698/03.
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.– Reclamación n.º 1828/04.
CAJA RURAL DE CUENCA.– Reclamación n.º 3281/03.
IBERCAJA.– Reclamación n.º 3811/03.
BARCLAYS BANK y BANCAJA.– Reclamación n.º 553/04.
BANCO GUIPUZCOANO.– Reclamación n.º 3538/04.
CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA.– Reclamación n.º 2705/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 574/04.

En los expedientes de este epígrafe, los reclamantes mantenían préstamos con garantía hipotecaria con sus entidades, en los que posteriormente se subrogaron otras, acogiéndose a la Ley 2/1994. Para hacer efectivas las subrogaciones, las nuevas entidades pusieron a disposición de las antiguas acreedoras los importes 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 que había que 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 anómalamente por circunstancias ajenas a los prestatarios, teniendo como consecuencia que durante esos días ambas entidades intervinientes cobrarán simultáneamente intereses por el mismo préstamo.

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

OTRAS ACTUACIONES INCORRECTAS RELACIONADAS CON SUBROGACIONES O NOVACIONES

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE NAVARRA.– Reclamación n.º 2300/04.
DEUTSCHE BANK SAE.– Reclamación n.º 4069/03.
IBERCAJA.– Reclamación n.º 1140/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 1899/04.

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:

Con motivo del intento de subrogación de otra entidad en un préstamo concedido por la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Navarra (n.º 2300/04), esta manifestó su voluntad de enervar la subrogación mediante la novación modificativa del contrato de préstamo estableciendo las mismas condiciones que la entidad que pretendía subrogarse, entre las que se incluía una comisión de apertura. El Servicio estimó que no podía entenderse que, por el hecho de igualar las condiciones ofertadas, estuviera legitimada para adeudar comisiones que no corresponden con la prestación de un servicio efectivo. Por tanto, al exigir el pago de una comisión de apertura como consecuencia de una novación la caja se apartó de las buenas prácticas bancarias.

En el caso del expediente n.º 4069/03, Deutsche Bank se subrogó en un préstamo concedido por otra entidad calculando bajo su responsabilidad la cantidad que había que pagar para efectuar la subrogación. Posteriormente se comprobó que había incurrido en un error, al no haber tenido en cuenta el importe de la comisión por cancelación anticipada. Como consecuencia de lo anterior, decidió repercutir esta comisión en su cliente, contraviniendo con ello lo previsto en la Ley 2/1994 respecto a que el cliente no ha de hacerse responsable de los errores de cálculo de la entidad subrogante.

Ibercaja (n.º 1140/04) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar al reclamante una comisión por cancelación anticipada cuya cuantía no había incluido en la certificación de deuda pendiente emitida con motivo de la subrogación de otra entidad en el préstamo.

Banco Español de Crédito (n.º 1899/04) se apartó igualmente de las buenas prácticas bancarias al no incluir en la oferta vinculante entregada a sus clientes, con motivo de una subrogación, los gastos a cargo del prestatario, y además pretendió cobrar a su cliente una comisión por transferir los fondos a la entidad titular del préstamo objeto de subrogación.

Préstamos subvencionados

*Entidades: CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.– Reclamación n.º 4194/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 167/04.*

INFORMACIÓN

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:

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 167/04) se apartó de las buenas prácticas bancarias al no acreditar que comunicara a su cliente el vencimiento de la subsidiación del tipo de interés del préstamo subvencionado, del que era titular, 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 estaba obligado según la escritura de préstamo. La Caja de Ahorros San Fernando de Sevilla y Jerez (n.º 4194/03) no informó a su cliente de que su solicitud de un préstamo subvencionado había sido resuelta favorablemente por el organismo correspondiente lo que motivó gastos innecesarios y una importante demora en la contratación del préstamo.

FALTA DE DILIGENCIA EN LA
TRAMITACIÓN DE OPERACIONES

*Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.– Reclamación n.º 1009/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO y BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación
n.º 2534/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 844/04.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamaciones n.º 2117/03.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 2330/03.*

Las entidades relacionadas en este epígrafe se apartaron de las buenas prácticas bancarias puesto que no actuaron con la debida diligencia, al cometer diversos errores en relación con los préstamos subvencionados de los reclamantes, que detallamos a continuación: errores reiterados en el cálculo de las cuotas de un préstamo subvencionado (expedientes n.º 2117/03 y n.º 844/04); demora en la tramitación de la solicitud de un préstamo subvencionado y falta de claridad con el reclamante a la hora de aclarar lo sucedido (expedientes n.º 2534/03 y n.º 2330/03); error en la tramitación de la solicitud de préstamo y falta de diligencia en su rectificación, lo que originó una demora en la aplicación de la subvención (n.º 1009/04).

Grupo II Operaciones pasivas

Comisiones

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

Entidades: *IBERCAJA.– Reclamaciones n.º 3325/04 y n.º 3540/04.*

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.– Reclamación n.º 1260/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 3450/03 y n.º 2784/04.

BANKINTER.– Reclamaciones n.º 3077/04, n.º 327/04 y n.º 4192/03.

BANCO PARIBAS ESPAÑA.– Reclamación n.º 3456/04.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 2491/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 3556/03 y n.º 3339/03.

CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA.– Reclamación n.º 398/04.

BANCO HALIFAX HISPANIA.– Reclamaciones n.º 4331/03 y n.º 3892/03.

CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 959/04.

BANCO SIMEÓN.– Reclamación n.º 2043/03.

BANCO GUIPUZCOANO.– Reclamación n.º 4163/03.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.– Reclamación n.º 322/04.

BANCO GALLEGO.– Reclamación n.º 1061/04.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.– Reclamación n.º 2641/04.

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 dichos 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 de estas comisiones de mantenimiento, administración o descubierto, no las habían incluido en los documentos contractuales, 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: BANKINTER.– Reclamación n.º 3734/03.
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL DE SEVILLA Y JEREZ.– Reclamación n.º 581/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 3810/03.
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.– Reclamación n.º 3470/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.– Reclamación n.º 540/04.
IBERCAJA.– Reclamaciones n.º 3048/04 y n.º 509/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 401/04.
BANCO BANIF.– Reclamaciones n.º 4251/03 y n.º 4611/03.

En estos supuestos, las entidades reclamadas impusieron la necesidad de mantener cuentas corrientes en alguna de sus oficinas, en la mayor parte de los casos con la finalidad de domiciliar en las mismas los pagos periódicos de amortización de préstamos. Con relación a estas cuentas abiertas por «exigencia» de la entidad utilizadas exclusivamente para tal fin, 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 los expedientes n.º 509/04, n.º 4251/03 y n.º 4611/03, la situación era básicamente la misma, con la única diferencia de que las cuentas corrientes eran imprescindibles para facilitar la gestión bien de un contrato financiero atípico o bien de un fondo de inversión.

APLICACIÓN DE CONDICIONES
DIFERENTES A LAS PACTADAS EN
LOS CONTRATOS

Entidades: BANKINTER.– Reclamaciones n.º 4287/03 y n.º 1637/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 1744/03 y n.º 142/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 2491/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 1319/03.
BANCAJA.– Reclamación n.º 3360/03.
BANCO PASTOR.– Reclamación n.º 3922/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.– Reclamación n.º 4188/03.

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 de 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 el caso del expediente n.º 3922/03, Banco Pastor adeudó diversas comisiones de mantenimiento 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 consideró que el hecho de no comunicar previamente al reclamante su intención de aplicar efectivamente lo pactado supuso una actuación escasamente transparente y no ajustada a las buenas prácticas bancarias.

Un caso similar fue el del expediente n.º 142/04, en el que el banco, cada vez que cargaba una comisión de mantenimiento, procedía a su retrocesión, hasta que, llegado un determinado momento y sin comunicación previa a su cliente, decidió no devolver más comisiones. El Servicio consideró que esta actuación provocó en el reclamante confusión acerca del coste de los servicios prestados por la entidad, por lo que esta se apartó de las buenas prácticas bancarias.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba (n.º 4188/03) aplicó incorrectamente las comisiones pactadas en el contrato de cuenta, ya que adeudó la comisión de mantenimiento de forma trimestral, a pesar de que estaba previsto su adeudo mensualmente.

COMISIÓN POR LA RECLAMACIÓN
DE DESCUBIERTOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 2609/03 y n.º 1686/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GUIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.– Reclamación n.º 1184/04.

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

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

COBRO DE COMISIONES
INDEBIDAS, POR DIVERSOS
MOTIVOS

Entidades: CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamaciones n.º 1304/04, n.º 1347/04, n.º 1338/04, n.º 1378/04, n.º 1536/04 y n.º 1725/04.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 2844/03 y n.º 944/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 1160/04 y n.º 1771/03.

CAJA RURAL DE ZAMORA.– Reclamación n.º 4721/03.

BANKINTER.– Reclamación n.º 3569/03.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.– Reclamación n.º 4342/03.

En los expedientes relativos a la Caja de Ahorros del Mediterráneo y Banco Español de Crédito, los reclamantes discrepaban con las comisiones que les habían cobrado con motivo de la realización de un ingreso en efectivo en la cuenta de un tercero. El Servicio entendió que, si bien las entidades habían prestado un servicio, la aceptación de ingresos en efectivo para su abono en una cuenta de la propia entidad receptora no puede considerarse como una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta, configurado este servicio de caja como la obligación de la entidad de crédito de aceptar la realización de cobros y pagos en efectivo con cargo a la cuenta. Por tanto, dado que el servicio de caja en estos supuestos se retribuía a través de la comisión de mantenimiento, el adeudo de cualquier otra comisión se consideró improcedente.

En el caso del expediente n.º 4721/03, la Caja Rural de Zamora se apartó de las buenas prácticas bancarias al dejar de aplicar —de forma unilateral y sin comunicación previa— las condiciones especiales previstas para la cuenta de su cliente por su pertenencia a un determinado colectivo profesional.

El Banco Santander Central Hispano (n.º 1160/04) no justificó la procedencia —para el supuesto planteado— de la comisión por la emisión de un certificado del saldo existente en las cuentas, en el momento del fallecimiento, del padre del reclamante. Esta misma entidad (n.º 1771/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar por triplicado unos gastos de correo de las comunicaciones enviadas, cuando las tres liquidaciones remitidas iban en un mismo sobre.

Bankinter (n.º 3569/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar al reclamante una comisión de mantenimiento después de que este decidiera desistir de continuar la relación contractual precisamente debido al establecimiento de la comisión.

La Caja de Ahorros de Badajoz (n.º 4342/03) adeudó en el momento en que el reclamante solicitó la cancelación de su cuenta todas las comisiones que no había liquidado desde 1998, provocando incluso un descubierto en la cuenta. El Servicio estimó que resultaba impropio adeudar todas las comisiones de una vez cuando durante los períodos de liquidación no se le habían cobrado.

Intereses

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

*Entidades: BANKINTER.– Reclamaciones n.º 1159/04, n.º 2554/04, n.º 2555/04 y n.º 2557/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 3918/03.
CAJA RURAL DE JAÉN.– Reclamación n.º 1983/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 3625/03.
UNICAJA.– Reclamación n.º 4437/03.
UNOE BANK.– Reclamación n.º 884/04.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 1130/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 1275/04.*

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

*Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 1867/04.
DEUTSCHE BANK.– Reclamación n.º 3330/03.
BANCO ZARAGOZANO.– Reclamación n.º 2621/03.*

UNICAJA.– Reclamación n.º 4267/03.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamaciones n.º 3695/03, n.º 3481/03 y n.º 4191/03.

En el expediente n.º 1867/04, el Banco Santander Central Hispano, con motivo de la liquidación de una imposición a plazo referenciada a un índice bursátil, calculó incorrectamente los intereses devengados, de modo que abonó al reclamante una cantidad inferior a la que le correspondía, por lo que se apartó de las buenas prácticas bancarias. Idéntico pronunciamiento mereció el Banco Zaragozano (n.º 2621/03), que, como consecuencia de la incorrecta formalización de una operación, no abonó al reclamante la totalidad de los intereses que le correspondían por la misma.

En el caso del expediente n.º 3330/03, Deutsche Bank dejó de abonar a partir de un determinado momento intereses al reclamante por las cantidades depositadas en cuenta. El reclamante afirmaba que existía un acuerdo verbal con la entidad para remunerar a un determinado tipo de interés la importante cantidad de dinero que había depositado en cuenta (aproximadamente 540.000 euros). El Servicio, a la vista de las circunstancias concurrentes y de la cantidad depositada, estimó que el banco había actuado incorrectamente al dejar de abonar intereses al reclamante sin comunicarle previamente su decisión.

Unicaja (n.º 4267/03) formalizó con su cliente una imposición a plazo de la que el reclamante pretendió disponer al cabo de muy poco tiempo. La alternativa ofrecida por la entidad para evitar la cancelación anticipada fue la contratación de un préstamo garantizado con la imposición. El Servicio estimó que, si bien la actuación de la caja no vulneraba ninguna norma, el análisis económico de la operación ponía de manifiesto que la caja únicamente pretendió obtener el máximo beneficio, sin ofrecer a su cliente otras alternativas que hubieran sido mucho menos gravosas.

En el caso de los expedientes del Banco Español de Crédito, las incidencias se produjeron con motivo de la campaña promocional consistente en la entrega de un aparato de DVD y de películas, en la que el banco incumplió con su obligación de comunicar a sus clientes, con carácter previo, la resolución del contrato y la no entrega de los bienes objeto de la promoción.

Discrepancias sobre apuntes en cuenta

CARGOS EN CUENTA NO
AUTORIZADOS POR EL CLIENTE

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 2417/03.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 81/04.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.– Reclamación n.º 1836/04.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 4165/03.

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

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

previa autorización expresa de este o que concurra un mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo disponga.

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

DISPOSICIONES CON LIBRETA

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 2419/03, n.º 3711/03 y n.º 4662/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 3579/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, se produjeron incidencias de diverso tipo relacionadas con la utilización de libretas de ahorro para la realización de reintegros bien en cajeros automáticos o bien por ventanilla. Las situaciones concretas fueron las siguientes: adeudo en cuenta de reintegros presuntamente realizados por su titular en cajero automático utilizando la libreta de ahorros pero que no aparecen reflejados en la misma (n.º 3711/03 y n.º 3579/03); adeudo en cuenta de operaciones fraudulentas realizadas con la libreta de ahorro de su cliente sin que la caja acreditara que había puesto en conocimiento del reclamante el límite de disposición máximo diario (n.º 4662/03); reintegro en efectivo sin la presencia física de la libreta tal y como exigía el contrato de cuenta (n.º 2419/03).

COMPENSACIÓN IMPROCEDENTE DE POSICIONES DEUDORAS Y ACREEDORAS DE CLIENTES

Entidades: CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.– Reclamación n.º 4731/03.
CAIXANOVA.– Reclamación n.º 3698/03.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 3999/03.

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, el Servicio estima 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 DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.– Reclamación n.º 3110/03.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 3445/03.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 4234/03.

En los expedientes recogidos en este epígrafe, las entidades reclamadas, tras tener conocimiento del fallecimiento de uno de los cotitulares indistintos, procedieron al bloqueo de sus

posiciones impidiendo por tanto que los otros cotitulares indistintos pudieran disponer de los saldos existentes. 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 de los depósitos y la entidad está obligada a permitirlo, tal y como, de forma reiterada, ha manifestado el Tribunal Supremo, quien también rechaza, explícitamente, la presunción de copropiedad de los fondos.

OTRAS ACTUACIONES
INCORRECTAS RELACIONADAS
CON EL FALLECIMIENTO DE
TITULARES DE DEPÓSITOS

Entidades: CAJA RURAL CENTRAL.– Reclamación n.º 1996/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4660/03 y n.º 87/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamaciones n.º 3121/03 y n.º 2605/03.
BANCO DE VALENCIA.– Reclamación n.º 3820/03.
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.– Reclamación n.º 3455/03.

En los expedientes de este epígrafe, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias en su actuación en relación con el fallecimiento de titulares de depósitos, pero las irregularidades detectadas eran de naturaleza distinta de las expuestas en el apartado anterior. Las concretas actuaciones incorrectas fueron las siguientes: permitir la modificación de los titulares de una cuenta, cuando uno de los titulares había fallecido, sin contar con el consentimiento de todos los coherederos (n.º 1996/03); negativa a admitir el pago de un cheque destinado al pago del impuesto de sucesiones con cargo a una cuenta cuyo titular había fallecido (n.º 4660/03); demora injustificada en la tramitación de la documentación necesaria para la liquidación de la herencia (n.º 87/04); disposición realizada por uno de los coherederos tras el fallecimiento del titular ya conocido por la entidad sin el consentimiento de los demás (n.º 3121/03); demora injustificada en la entrega de los fondos depositados a los herederos a pesar de acreditar su condición y justificar el cumplimiento de todos los requisitos necesarios para ello (n.º 3820/03); demora injustificada a la hora de abrir una nueva cuenta a nombre de la reclamante que reflejara su condición de nuda propietaria de los fondos depositados en la entidad, así como emisión de un certificado erróneo sobre las posiciones mantenidas por su causante en el momento del fallecimiento (n.º 3455/03); falta de justificación a los herederos de dos operaciones adeudadas en la cuenta de su causante (n.º 2605/03).

BLOQUEO DE CUENTAS

Entidades: DEUTSCHE BANK.– Reclamación n.º 2562/03.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 2840/03.
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.– Reclamación n.º 4524/03.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 2065/04.

El Servicio estima que en aquellos casos en los que las entidades de crédito deciden bloquear las cuentas de sus clientes deben cumplir una serie de requisitos: por un lado, han de basar su decisión en una causa objetiva y, por otro, deben comunicar a sus clientes previamente esta decisión, a fin de que no padezcan perjuicios adicionales. En los expedientes de este epígrafe las entidades reclamadas procedieron al bloqueo de las cuentas de sus clientes sin comunicarles previamente su decisión y sin justificar convenientemente las causas que la motivaron, por lo que su actuación resultó contraria a las buenas prácticas bancarias.

ACTUACIÓN INCORRECTA EN
EMBARGOS DE CUENTAS

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 377/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 4407/03.

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.

ADEUDOS EN CUENTA PARA
CORREGIR ABONOS INDEBIDOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 1083/04, n.º 1661/04 y n.º 1855/04.
BANCO PASTOR.– Reclamación n.º 3705/03.

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: BILBAO BIZKAIA KUTXA.– Reclamación n.º 4152/03.
CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.– Reclamación n.º 1941/04.
UNICAJA.– Reclamación n.º 3055/04.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 1406/04.
CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.– Reclamación n.º 2584/04.
CAJA LABORAL POPULAR.– Reclamación n.º 2360/04.

Las entidades relacionadas en este epígrafe no atendieron las instrucciones que cursaron los reclamantes, en relación con 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.

En el caso del expediente n.º 4152/03, Bilbao Bizkaia Kutxa se apartó de las buenas prácticas bancarias al negarse a aceptar un ingreso en efectivo en la cuenta de un tercero que el reclamante pretendía realizar. Por su parte, Unicaja (n.º 3055/04) obligaba al reclamante a utilizar el cajero automático para efectuar reintegros por debajo de un determinado importe. El Servicio estimó que, si bien estaba legitimada para modificar las condiciones en las que se prestaba el servicio de caja, resultaba contrario a las buenas prácticas bancarias hacerlo, como en este

caso, sin comunicar su intención a sus clientes y, sobre todo, sin ofrecerles la posibilidad de rescindir el contrato por esa causa.

Barclays Bank (n.º 1406/04) se apartó de las buenas prácticas bancarias al negarse a permitir que el reclamante pudiera disponer de fondos depositados en cuentas de su titularidad alegando supuestas discrepancias entre cónyuges, siendo ambos cotitulares indistintos de las posiciones que mantenían en la entidad.

Un cliente de la Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha (n.º 1941/04) solicitó realizar un reintegro de su cuenta de una determinada cantidad, identificándose para ello con su DNI y presentando su libreta. Dado que no era cliente de esa sucursal se solicitó, con resultado positivo, confirmación de su identidad y firma a la sucursal de la que era cliente. A pesar de lo anterior, y alegando motivos de seguridad, le entregaron poco más de la mitad del dinero solicitado. El Servicio estimó que, sin perjuicio de que la entidad pueda establecer las medidas internas de seguridad que crea convenientes, debe permitir que, una vez acreditada la personalidad de quien pretende disponer de dinero, dicha persona pueda retirar cualquier cantidad.

En el caso del expediente n.º 2584/04, relativo a la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, el reclamante discrepaba con la negativa de la entidad a aceptar el pago de dos recibos por ventanilla fuera de un determinado horario. En la sucursal había unos carteles en los que se recomendaba la realización de estas operaciones en otro horario, pero de su lectura no se desprendía que este horario fuera obligatorio. El Servicio estimó que, sin perjuicio de que la entidad pueda adoptar las medidas organizativas que tenga por conveniente, no resultaba correcto dar publicidad a unas normas como si fueran una recomendación cuando en realidad se trataba de imposiciones para los clientes.

El reclamante, que figuraba como representante de su madre en la cuenta que esta tenía abierta en la entidad, solicitó la realización de un reintegro, que no fue atendido por la Caja Laboral Popular (n.º 2360/04). El Servicio entendió que la entidad había actuado de forma contradictoria, ya que, por una parte, había incluido al interesado como representante en la cuenta de su madre y, por otra, se niega a aceptar la orden de disposición al no estar segura de la legitimidad de la representación. Por tanto, la actuación de la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, bien por incorporar a la cuenta, en su día, una representación sin contar con la justificación documental necesaria, o bien por no aceptar cumplimentar una orden de reintegro cursada por un representante acreditado.

CANCELACIÓN UNILATERAL DE CUENTAS

Entidad: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 1054/04.

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 SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 2902/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.– Reclamación n.º 489/04.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.– Reclamación n.º 3448/03.

CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.– Reclamación n.º 4631/03.

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: retrocesión injustificada de un abono correspondiente a una cantidad que previamente le habían entregado de menos (n.º 2902/04); adeudos injustificados en cuenta practicados con la finalidad de rectificar un error cometido al permitir una disposición de fondos indebida (n.º 489/04); retrocesión injustificada unilateral de una parte de un ingreso en efectivo alegando que el reclamante entregó una cantidad inferior a pesar de que el documento justificativo del ingreso coincidía con lo que el reclamante afirmaba haber ingresado (n.º 3448/03); negativa a aceptar el cambio de titularidad solicitado por todos los cotitulares (n.º 4631/03).

OPERACIONES FRAUDULENTAS
A TRAVÉS DE INTERNET

Entidad: BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 1726/03.

En este expediente, la entidad remitió a la reclamante por correo ordinario, sin asegurarse por tanto de su recepción, las claves que le permitían acceder a su cuenta y operar con ella a través de Internet. Al parecer, alguien interceptó la comunicación enviada y realizó una operación fraudulenta utilizando la tarjeta de coordenadas que la entidad había enviado. A partir de ese momento el banco se desentendió de la situación, alegando que, al haberse realizado la operación con las claves de banca a distancia, debía presumir que eran obra de su cliente. El Servicio estimó que esta actuación era contraria a las buenas prácticas bancarias, tanto por la forma de enviar las claves como por permanecer al margen de un problema que su falta de diligencia había provocado.

Falta de diligencia

COMISIÓN DE ERRORES

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 1985/04, n.º 2118/04, n.º 3210/04, n.º 1194/04 y n.º 4330/03.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 4295/03.

BANKINTER.– Reclamación n.º 1047/04.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.– Reclamaciones n.º 49/04, n.º 2103/03 y n.º 4332/03.

UNOE BANK.– Reclamación n.º 3676/03.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 3878/03.

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: realización de multitud de adeudos correspondientes a comisiones no justificadas, falta de explicación del origen de otros cargos en cuenta e incumplimiento de las obligaciones derivadas de una campaña promocional (n.º 3878/03); demora injustificada en la retrocesión de apuntes incorrectos (n.º 2118/04); abono de fondos en cuenta distinta a la designada por el reclamante y errores reiterados de la entidad en la elaboración de diferentes documentos contractuales (n.º 1194/04); multitud de apuntes sin justificar

y falta de diligencia en la formalización de las operaciones realizadas con cargo a la cuenta de la reclamante (n.º 4295/03); cancelación de una cuenta a nombre de una comunidad de bienes sin contar con el consentimiento de todos los comuneros ni de los representantes de la comunidad (n.º 4330/03); adeudo en descubierto de recibos en una cuenta que había sido cancelada con anterioridad (n.º 1047/04); demora de varios meses en la cancelación de una cuenta a pesar de la expresa solicitud de sus titulares (n.º 49/04 y n.º 3676/03); demora injustificada en la retrocesión de apuntes indebidos (n.º 3210/04); cancelación de dos cuentas sin aportar justificación de que esa era la voluntad de su titular (n.º 4332/03); abono injustificado de los rendimientos de una imposición a plazo en una cuenta que no corresponde al titular de la imposición (n.º 2103/03); demora en la entrega de los fondos depositados en la entidad debido a que esta afirmaba, erróneamente, que se encontraban pignorados (n.º 985/04).

FALTA DE DILIGENCIA
EN LA TRAMITACIÓN
DE OPERACIONES

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.– Reclamación n.º 2866/04.
CAJA RURAL DE ASTURIAS.– Reclamación n.º 1610/04.
BANKINTER.– Reclamación n.º 4299/03.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.– Reclamación n.º 2401/04.
CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.– Reclamación n.º 1007/04.
CAJA RURAL DE BURGOS.– Reclamación n.º 2553/04.
PATAGON BANK.– Reclamación n.º 345/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 2351/04.*

En el expediente n.º 2866/04, la reclamante había domiciliado los pagos derivados del aplazamiento de la cuota del IRPF en una cuenta abierta en la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria. Dado que esta cuenta permaneció con saldo cero durante varios meses, los adeudos se practicaron en otra cuenta, hasta que, en un determinado momento, uno de los pagos se produjo con un día de retraso, lo que motivó la pérdida al derecho al aplazamiento. El Servicio estimó que la caja se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que, por un lado, no justificó los motivos por los que unas veces pagó en plazo y otra no, y, por otro, no avisó a su cliente de que el error en la domiciliación podía provocar una incidencia como la que finalmente se produjo.

En el caso de los expedientes n.º 1610/04 y n.º 4299/03, las entidades recibieron de unos cotitulares indistintos sendas órdenes de bloqueo de las cuentas de las que eran titulares al encontrarse en trámites de separación. Dado que para ejecutar las órdenes recibidas hubiera sido necesaria una orden judicial o el consentimiento de todos los titulares, el Servicio estimó que las entidades no estaban obligadas a proceder al bloqueo. No obstante, consideró incorrecto que no comunicaran a sus clientes que no tenían intención de bloquear las posiciones, para que así pudieran estos obrar en consecuencia. La Caja Rural de Asturias provocó incluso más confusión a la reclamante, ya que le informó de que realizaba una anotación informática en la cuenta, generando la creencia de que se habían cumplido sus instrucciones.

Un cliente de la Caja de Ahorros de Santander y Cantabria (n.º 1007/04) solicitó modificar el régimen de disposición de dos cuentas de dos titulares para que fuera mancomunado en lugar de indistinto. Al carecer del consentimiento de ambos titulares, la caja no modificó el contrato pero sí cambió en sus registros informáticos el régimen de disposición, provocando con ello, por un lado, que el solicitante creyera que se habían cumplido sus instrucciones y, por otro, una divergencia entre la situación jurídica y el contenido de los registros informáticos de la entidad incompatible con la claridad y transparencia que inspiran la normativa bancaria.

La Caja Rural de Burgos (n.º 2553/04), ante la solicitud de un titular de cuenta para que se excluyera de la misma a los otros dos cotitulares, emitió una nueva libreta de acuerdo con lo solicitado. Posteriormente permitió que uno de los cotitulares, supuestamente excluido, pudiera disponer de los fondos depositados en la cuenta, alegando que, al no contar con el consentimiento de todos los titulares, no podía modificar la titularidad. El Servicio estimó que, compartiendo plenamente el criterio de que resultaba imprescindible el consentimiento de todos los titulares, la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias al emitir una nueva libreta de ahorros cuyo contenido no coincidía con la situación jurídica de la cuenta.

El reclamante (n.º 2401/04) acudió a una sucursal de la Caja General de Ahorros de Granada con la finalidad de cobrar un cheque por ventanilla. Como le indicaron que no se iban a pagar a no ser que lo ingresara en cuenta, decidió abrir una cuenta e ingresarlo. Una vez suscrito el contrato e ingresado el cheque el director de la sucursal decidió que el contrato suscrito carecía de validez y canceló automáticamente la cuenta. El Servicio estimó que a la vista de que el contrato firmado reunía todos los requisitos necesarios para surtir efecto, la actitud del personal de la entidad resultaba por completo alejada de las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

En el caso del expediente n.º 345/04, Patagon Bank se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que permitió que los reclamantes abrieran una cuenta, aceptando incluso un ingreso en la misma, a pesar de que uno de ellos no aportó un documento que le identificara válidamente, para, posteriormente no permitir que los reclamantes dispusieran de los fondos depositados, alegando la falta del documento identificativo que ella misma había provocado, al ser poco diligente en la formalización de la apertura.

Banco Santander Central Hispano (n.º 2351/04) se apartó de las buenas prácticas bancarias al abrir diversas cuentas utilizando el NIF de la madre del reclamante —que se llamaba igual que la verdadera titular—, provocando con ello que el reclamante creyera tener unos derechos hereditarios sobre unos fondos cuando en realidad esto no era así.

Condiciones contractuales

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

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 4438/03 y n.º 895/04.
IBERCAJA.– Reclamaciones n.º 2018/04, n.º 440/04, n.º 703/04 y n.º 1113/04.
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.– Reclamaciones n.º 1977/04 y n.º 2811/04.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 2410/04.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 2528/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 3748/03.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.– Reclamación n.º 228/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 2240/03, n.º 1403/04 y n.º 3212/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 2746/04.
CAJA DE AHORROS DE VITORIA Y ÁLAVA.– Reclamación n.º 4397/03.
MONTE DE PIEDAD Y CAJA GENERAL DE AHORROS DE BADAJOZ.– Reclamación n.º 402/04.

En los expedientes relacionados en este epígrafe, las entidades reclamadas abrieron cuentas a nombre de los reclamantes sin justificar que contaban con su preceptiva autorización e, incluso, en algunos casos sin que ni siquiera tuvieran conocimiento de ello, mereciendo por tanto el pronunciamiento contrario por parte del Servicio.

DISPOSICIONES DE CUENTAS
SIN CONCURRIR LAS FIRMAS
NECESARIAS

Entidades: CAJA DE AHORROS DE CASTILLA-LA MANCHA.– Reclamaciones n.º 4098/03 y n.º 2128/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4422/03, n.º 1471/04 y n.º 1751/04.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GUIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.– Reclamación n.º 4116/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 1791/04.
CAIXANOVA.– Reclamación n.º 542/04.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 1464/04.
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.– Reclamación n.º 4121/03.

En los expedientes de este epígrafe, 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 bien de varios titulares, que habían convenido en que las disposiciones se harían con la firma conjunta de los mismos, o bien de sociedades mercantiles o comunidades en las que el régimen de disposición establecido para sus cuentas exigía la firma de dos o más administradores mancomunados. 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.

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 CATALUNYA.– Reclamación n.º 3384/03.
CAJA RURAL DE CIUDAD REAL.– Reclamación n.º 3458/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.– Reclamaciones n.º 3347/03 y n.º 4573/03.
CAJA RURAL DE JAÉN.– Reclamación n.º 343/04.

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: modificación del régimen de intervención del reclamante en la cuenta sin su consentimiento (n.º 3384/03); exclusión de un cotitular de la cuenta sin acreditar que la entidad contaba con su consentimiento (n.º 3458/03); cancelación de cuentas de varios cotitulares sin concurrir el consentimiento de todos ellos (n.º 4573/03 y n.º 343/04); solicitud de baja por parte de uno de los cotitulares de una cuenta que no fue trasladada al otro cotitular para que pudiera obrar en consecuencia (n.º 3347/03).

Información y documentación

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

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 2569/03, n.º 3542/03, n.º 3545/03, n.º 4452/03, n.º 4523/03, n.º 184/04, n.º 1403/04, n.º 1555/04, n.º 1991/04 y n.º 2785/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 571/04 y n.º 895/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 4686/03.
BANKINTER.– Reclamación n.º 4352/03.
ING DIRECT.– Reclamación n.º 2667/03.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 3224/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.– Reclamación n.º 2842/04.
CAJA DE AHORROS DE GALICIA.– Reclamación n.º 1348/03.
IBERCAJA.– Reclamación n.º 3080/03.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamaciones n.º 84/04 y n.º 762/04.

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 60.000 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: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 4157/03.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.– Reclamación n.º 2007/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 1727/04.

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: emisión de un nuevo documento contractual correspondiente a una imposición a plazo cuando en realidad se pretendía entregar un duplicado del original (n.º 4157/03); el contrato de cuenta no incluía la cuantía de la comisión de administración, haciendo una remisión genérica a las tarifas de la entidad (n.º 2007/03); falta de claridad en cuanto al régimen de disposición de la cuenta, al no coincidir lo previsto en el contrato con lo recogido en la cartulina de firmas (n.º 1727/04).

LOS CONTRATOS FORMALIZADOS
NO OFRECÍAN LA INFORMACIÓN
EXIGIDA POR LA NORMATIVA
PARA CONOCER
LA RENTABILIDAD
DE LAS OPERACIONES

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 1022/04.
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.– Reclamación n.º 3797/03.
BANKINTER.– Reclamación n.º 2403/04.
UNICAJA.– Reclamación n.º 1546/04.

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 contrato no incluía la TAE de un depósito a plazo (n.º 3797/03 y n.º 1546/04); la rentabilidad de la operación no podía deducirse del contenido del documento contractual (n.º 1022/04); el contrato no establecía el criterio de reinversión de los intereses liquidados (n.º 2403/04).

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

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4655/03, n.º 3368/03, n.º 4109/03, n.º 4554/03 y n.º 4155/03.
BANCO DE SABADELL.– Reclamación n.º 1573/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 1313/04.
UNICAJA.– Reclamación n.º 1643/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 3754/03.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 3059/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 1764/04.
CAJA DE AHORROS DE GALICIA.– Reclamación n.º 3301/04.
BANCO ZARAGOZANO.– Reclamación n.º 3636/03.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades no actuaron con la transparencia y claridad exigida por las buenas prácticas bancarias a la hora de facilitar a sus clientes información sobre los movimientos o saldos de sus cuentas. Las irregularidades detectadas por el Servicio fueron las siguientes:

Falta de información sobre el origen de unos adeudos practicados en la cuenta de los reclamantes (n.º 3368/03, n.º 4109/03, n.º 1573/04, n.º 4655/03 y n.º 1313/04); falta de justificación del destino de los fondos depositados en cuenta respecto de los que el reclamante conservaba el original de la libreta de ahorros con saldo a su favor (n.º 1643/04); negativa a contestar las demandas de información del reclamante sobre los movimientos habidos en su cuenta (n.º 3754/03, n.º 3059/04 y n.º 4155/03); la entidad emitió un certificado de ingreso de una cantidad como aportación a una sociedad en constitución cuando en realidad era la cuenta de un tercero (n.º 4554/03); los documentos de liquidación de los intereses no recogen la TAE o su cálculo es incorrecto (n.º 1764/04 y n.º 3636/03); falta de información sobre el detalle de las liquidaciones de cuenta efectuadas (n.º 3301/04).

FALTA DE FORMALIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS JUSTIFICATIVOS DE LAS OPERACIONES EFECTUADAS CON LIBRETA

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 2463/03, n.º 3183/03 y n.º 571/04.
UNICAJA.– Reclamación n.º 4272/03.

En estos expedientes, los reclamantes discrepaban con determinadas operaciones adeudadas en sus libretas. El Servicio, sobre la base de la documentación que obraba en los expedientes, no pudo emitir un pronunciamiento sobre cómo ocurrieron los hechos, remitiendo su resolución a los tribunales de justicia. No obstante, las entidades reclamadas merecieron un pronunciamiento contrario, debido a la falta de los oportunos justificantes de las operaciones adeudadas en las cuentas 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,
O INFORMACIÓN DEFICIENTE,
RESPECTO A DIVERSOS
ASPECTOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 4072/03, n.º 3812/03, n.º 3819/03, n.º 3824/03, n.º 3826/03, n.º 3827/03, n.º 3828/03, n.º 3829/03, n.º 3830/03, n.º 3832/03, n.º 3834/03, n.º 3836/03 a n.º 3840/03, n.º 3844/03 a n.º 3850/03, n.º 3856/03 a n.º 3860/03, n.º 3868/03, n.º 3872/03, n.º 3873/03, n.º 3875/03, n.º 3887/03, n.º 3890/03, n.º 3903/03, n.º 3905/03, n.º 3906/03, n.º 3908/03, n.º 3909/03 y n.º 3910/03.
BANCAJA.— Reclamación n.º 2587/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 4011/03, n.º 3798/03, n.º 4475/03 y n.º 4676/03.
CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamación n.º 1888/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.— Reclamación n.º 2857/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2865/04.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.— Reclamaciones n.º 3953/03 y n.º 3018/04.
CAJA RURAL DE EXTREMADURA.— Reclamación n.º 2693/04.
CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS.— Reclamación n.º 4105/03.
BARCLAYS BANK.— Reclamación n.º 4703/03.
DEUTSCHE BANK SAE.— Reclamación n.º 28/04.

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 que se iban 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: falta de comunicación a su cliente de la decisión de la entidad de dejar de remitir los recibos que, como justificantes de pago, se le hacían llegar (n.º 1888/04); demora en la entrega de la justificación documental de diversas operaciones adeudadas en la cuenta (n.º 2857/04 y n.º 4475/03); falta de justificación de los motivos por los que se enviaron al domicilio del reclamante los números de identificación personal necesarios para el uso de una libreta de ahorros y de una tarjeta que no había solicitado (n.º 4676/03); negativa a facilitar información sobre los movimientos de la cuenta (n.º 4072/03, n.º 4011/03 y n.º 28/04); falta de entrega a los reclamantes del duplicado de unos contratos de cuenta que habían extraviado (n.º 2865/04); negativa a facilitar a su cliente una relación de los productos contratados a su nombre en la entidad (n.º 3018/04); defectuosa información a la clientela sobre el establecimiento de un determinado horario para el pago de recibos por ventanilla (n.º 3953/03); falta de entrega del documento justificativo de una supuesta autorización para disponer de efectivo concedida a una tercera persona cuya existencia negaban los reclamantes (n.º 2693/04); emisión de un certificado con datos inexactos sobre la titularidad de una cuenta (n.º 4105/03); falta de conservación de una copia del poder en virtud del que se constituyó una imposición a plazo (n.º 4703/03).

Merecen mención especial los expedientes relativos al Banco Santander Central Hispano —todos los relacionados excepto el número 4072/03—. Estas reclamaciones corresponden a diversas sociedades que solicitaban información sobre movimientos referidos a las cuentas que existieran o hubieran existido a su nombre en la entidad desde el año 1996. 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 resultaba contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el caso del expediente n.º 3798/03, el reclamante discrepaba con que la entidad no le facilitara información sobre una cuenta en la que aparecía como cotitular junto a su padre fallecido en el año 1978. El banco desconocía el momento de la apertura, pero mantuvo la cuenta en vigor, a pesar de que uno de los titulares había fallecido 24 años antes, hasta el año 2001. Dado que no pudo aportar el contrato de cuenta y no facilitó información clara a sus titulares, el Servicio estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

Un cliente de Bancaja (n.º 2587/04) discrepaba con que la entidad hubiera procedido sin su autorización y sin comunicárselo previamente a la cancelación de su cuenta. Al parecer la caja había considerado el depósito como una cuenta abandonada, iniciando con ello el correspondiente trámite administrativo. Se trataba de una cuenta abierta en el año 1925 respecto de la que el reclamante periódicamente solicitaba, hasta el año 1999, la actualización de la libreta para conocer así cuál era el saldo real. A la vista de las circunstancias concurrentes, el Servicio estimó que antes de iniciar el expediente administrativo por abandono debía haber puesto todos los medios a su disposición para alertarle del riesgo que suponía no efectuar reintegros ni ingresos en cuenta, de modo que hubiera tenido oportunidad de evitar la situación finalmente producida.

ACTUACIONES INCORRECTAS
RELACIONADAS
CON LA INFORMACIÓN
QUE SE HA DE FACILITAR SOBRE
CUENTAS DE TITULARES
QUE HAYAN FALLECIDO

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.— Reclamaciones n.º 2758/03 y n.º 2048/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.— Reclamaciones n.º 1501/03, n.º 4598/03, n.º 1838/04 y n.º 3203/04.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.— Reclamación n.º 342/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.— Reclamación n.º 4659/03.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.— Reclamación n.º 2221/03.

El contenido de la obligación de informar que tienen las entidades con respecto a las posiciones que mantengan los titulares fallecidos, cuando sea solicitada por quienes acrediten su condición de herederos, ha sido objeto de múltiples resoluciones por parte de este Servicio, que ha mantenido 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. Una vez cumplidos estos requisitos, los herederos pasan a ostentar frente a la entidad todos los derechos y obligaciones que le hubieran correspondido a su causante, de tal forma que se encuentran legitimados para obtener, en las mismas condiciones que el titular fallecido, información sobre los movimientos tanto anteriores como posteriores al fallecimiento.

Los casos concretos de actuaciones contrarias a las buenas prácticas bancarias han sido los siguientes: falta de información o información incompleta sobre las posiciones mantenidas por los titulares fallecidos (n.º 1501/03, n.º 4598/03 y n.º 1838/04); emisión de un certificado con contenido inexacto respecto a las posiciones mantenidas en el momento del fallecimiento (n.º 2758/03, n.º 4659/03 y n.º 2221/03); falta de entrega del certificado de saldos a la fecha del fallecimiento (n.º 342/04); la entidad no acredita a qué heredero le hizo entrega del certificado (n.º 3203/04); falta de información a los herederos sobre la fecha de cancelación de una cuenta cuyo titular había fallecido, certificando tres fechas distintas ante las sucesivas peticiones de información (n.º 2048/04).

Valoración

INCORRECTA VALORACIÓN
DE APUNTES EN CUENTA

Entidades: *BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 977/04.*

CAJA DE AHORROS DE LA RIOJA.– Reclamación n.º 1681/04.

BANKINTER.– Reclamación n.º 146/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 3776/03.

Barclays Bank (n.º 2403/04) efectuó una liquidación de un descubierto provocado por el adeudo de un recibo que fue devuelto por orden de la reclamante. La liquidación se consideró incorrecta debido a que el banco retrocedió el apunte con fecha valor del día de la devolución, cuando lo correcto hubiera sido aplicar como fecha valor la del adeudo del recibo.

En el caso del expediente 1681/04, se puso de manifiesto la práctica de la Caja de Ahorros de la Rioja consistente en valorar los adeudos —los recibos de préstamo— en la fecha del adeudo aunque esta fuera un día festivo, pero negar esta posibilidad a los abonos —ingresos por transferencias—, posponiéndola hasta el primer día hábil siguiente. El Servicio consideró que este proceder contravenía lo dispuesto por las buenas prácticas bancarias, ya que suponía admitir criterios distintos de los habituales, pero solo cuando beneficiaban a la entidad.

Bankinter (n.º 146/04) y Banco Santander Central Hispano (n.º 3776/03) se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no respetar los límites de valoración establecidos en la normativa bancaria a la hora de abonar en cuenta operaciones realizadas por sus clientes, una transferencia en el primer caso y un ingreso en efectivo por ventanilla en el segundo.

Grupo III Transferencias

Comisiones

TRANSFERENCIAS
ENTRE ESTADOS MIEMBROS
DE LA UNIÓN EUROPEA

Entidades: CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS.– Reclamaciones n.º 2879/03 y n.º 929/04.
DEUTSCHE BANK SAE.– Reclamación n.º 2787/03.
CITIBANK ESPAÑA.– Reclamación n.º 2671/03.
BANKINTER.– Reclamación n.º 3519/03.
CAIXA DE CREDIT DEL ENGINYERS.– Reclamación n.º 4067/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 464/04.
BANCA MARCH.– Reclamación n.º 2100/04.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 2408/04.
BANCO PASTOR.– Reclamación n.º 3058/04.

En relación con las comisiones con motivo de la ejecución de transferencias transfronterizas en euros, resulta especialmente relevante el Reglamento (CE) n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, cuyo artículo 3 en su apartado segundo dispone textualmente lo siguiente:

«Artículo 3. Comisiones aplicables a las operaciones de pago electrónico transfronterizo y a las transferencias transfronterizas.

1 (...)

2 A partir del 1 de julio de 2003 a más tardar, las comisiones cobradas por una entidad relativas a las transferencias transfronterizas en euros por un importe de hasta 12.500 euros serán iguales que las que cobra la misma entidad por pagos del mismo importe realizados mediante transferencia y efectuados en euros dentro del Estado miembro en que esté situada la entidad.»

Pues bien, en los expedientes n.º 2671/03, n.º 2787/03, n.º 4067/03, n.º 464/04, n.º 929/04, n.º 2100/04, n.º 2408/04 y n.º 3058/04, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al aplicar a sus clientes por la emisión o recepción de transferencias transfronterizas en euros comisiones superiores a las que hubieran aplicado a transferencias nacionales. En el caso del expediente n.º 4067/03, se daba además la circunstancia de que la entidad no había avisado a su cliente de que si no comunicaba los códigos IBAN y BIC la operación se vería incrementada con comisiones adicionales.

En el expediente n.º 2879/03, la Caja Insular de Ahorros de Canarias se apartó de las buenas prácticas bancarias al cobrar a su cliente, que era beneficiario de diversas transferencias incluidas en el ámbito de aplicación 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, diversas cantidades en concepto de comisión, sin ajustarse a las disposiciones de la norma, ya que no acreditó que el ordenante de las mismas hubiera indicado que los gastos de las operaciones fuesen, total o parcialmente, a cargo del beneficiario.

En el caso del expediente n.º 3519/03, Bankinter se apartó de las buenas prácticas bancarias al permitir que se dedujeran de la cuenta beneficiaria unos gastos derivados de la intervención de un banco corresponsal, a pesar de que el reclamante había dado instrucciones de que todos los gastos fueran a cargo del ordenante.

ADEUDO DE COMISIONES
IMPROCEDENTES POR DIVERSOS
MOTIVOS

Entidades: BANCO PASTOR.– Reclamación n.º 4458/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.– Reclamación n.º 4537/03.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 2362/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 763/04.
BANCA MARCH.– Reclamación n.º 2692/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 2544/03.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 2599/03 y n.º 3164/03.

En el expediente n.º 2362/04, Barclays Bank se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar una comisión por la emisión de una transferencia cuya cuantía no coincidía con la registrada en las tarifas, al no figurar en la orden de transferencia firmada por su cliente el coste de la operación, así como al no proporcionar a su cliente el documento de liquidación de la transferencia efectuada.

Banco Pastor (n.º 4458/03) decidió adeudar al cliente reclamante una comisión por la realización de una transferencia, a pesar de que, desde la apertura de la cuenta, este servicio se le prestaba de forma gratuita. El Servicio estimó que la entidad debía haber comunicado previamente a su cliente su intención de comenzar a adeudarle las comisiones cuestionadas. Un caso muy semejante se produjo en el expediente n.º 763/04, en el que el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria modificó el régimen de comisiones aplicable a las transferencias emitidas por su cliente sin comunicación previa al mismo. En el caso del expediente n.º 4537/03, la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba se apartó igualmente de las buenas prácticas bancarias al no advertir previamente a su cliente de la comisión que se devengaría con motivo de la realización de una transferencia.

En los casos de los expedientes n.º 2692/03 y 2544/03, las entidades se apartaron de las buenas prácticas bancarias, dado que aplicaron a las transferencias realizadas por sus clientes unas comisiones desproporcionadas. El Servicio estimó que, si bien habían aplicado sus tarifas, se producía, a la vista de las circunstancias concurrentes, una evidente desproporción entre el servicio prestado y la comisión adeudada.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (n.º 2599/03 y 3164/03) aplicó incorrectamente sus tarifas de comisiones, al adeudar una comisión por la emisión de transferencias a operaciones que en realidad eran adeudos por domiciliaciones.

Discrepancias sobre apuntes en cuenta

FALTA DE AUTORIZACIÓN
EN LA REALIZACIÓN
DE TRANSFERENCIAS

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 1516/04.

Un cliente del Banco Santander Central Hispano era cotitular indistinto de un depósito de valores junto con una tercera persona. Esta persona dio orden de venta de unos fondos de inversión abonando el producto de la venta en la cuenta del reclamante, de la que la tercera persona no tenía poder de disposición. El banco decidió transferir el importe abonado a otra cuenta para que así quien vendió los fondos de inversión pudiera disponer del dinero. El Servicio estimó que el banco reclamado se apartó de las buenas prácticas bancarias, al ejecutar una transferencia ordenada por quien no tenía facultades de disposición sobre la cuenta.

INCUMPLIMIENTO DE ÓRDENES

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 3395/03.
BANCO ESPIRITO SANTO.– Reclamación n.º 945/04.

Un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 3395/03) solicitó la devolución de una transferencia recibida de una compañía de seguros al existir un error en el importe. A pesar de ello, el banco no atendió las instrucciones de su cliente, procediendo a aplicar el importe reci-

bido a saldar unas deudas que mantenía con ella. El Servicio estimó que este incumplimiento de las instrucciones recibidas suponía un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

En el caso del expediente n.º 945/04, la reclamante solicitó mediante fax debidamente firmado la venta de unas acciones y que se transfiriera después todo el saldo de la cuenta a otra entidad. El banco vendió las acciones pero se negó a ejecutar la transferencia, alegando que, como la orden era por fax, no quedaba acreditada la voluntad de su cliente. El Servicio estimó que el banco se apartó de las buenas prácticas bancarias, al comportarse de modo diferente ante dos órdenes recibidas por el mismo método, admitiéndolo en un caso sí y en otro no, sin justificar las razones de tal proceder.

TRANSFERENCIAS EJECUTADAS A TRAVÉS DE INTERNET

Entidad: UNOE BANK.– Reclamación n.º 3871/03.

Un cliente de Uno-e Bank efectuó, a través de Internet, una transferencia de 30.000 euros, que fue devuelta por la entidad beneficiaria al haberse tramitado por un procedimiento que solo admitía transferencias de hasta 12.000 euros. El Servicio estimó que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias al implantar un sistema cuyo defectuoso diseño provocaba que, al ser utilizado por sus clientes para la ejecución de transferencias, estas resultaran devueltas.

Falta de diligencia

FALTA DE DILIGENCIA EN LA TRAMITACIÓN DE TRANSFERENCIAS

Entidades: CAPITAL MONEY TRANSFER.– Reclamaciones n.º 2373/03, n.º 2374/03, n.º 2376/03 y n.º 2422/03.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA Y BANCAJA.– Reclamación n.º 665/04.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.– Reclamación n.º 1663/04.

BANKINTER.– Reclamación n.º 4017/03

UNOE BANK.– Reclamación n.º 7/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 4657/03.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 790/04.

CITIBANK ESPAÑA.– Reclamación n.º 3675/03.

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 se expone a continuación:

La Caja de Ahorros de Galicia (expediente n.º 1663/04) recibió a través de otra entidad una orden de traspaso de fondos de uno de sus clientes, que pretendía que dicho importe fuera ingresado en una cuenta ahorro-vivienda en la otra entidad. La caja, que sabía que la rápida tramitación del traspaso era fundamental para obtener el beneficio fiscal pretendido, demoró injustificadamente durante tres días la ejecución de la orden, amparándose en que las instrucciones operativas del Sistema Nacional de Compensación Electrónica preveían este plazo, motivando con ello la pérdida del beneficio fiscal. El Servicio consideró que, a la vista de las circunstancias concurrentes, la entidad debía haber actuado con mayor rapidez para evitar así el perjuicio sufrido por el reclamante.

Bankinter (expediente n.º 4107/03) demoró la ejecución de una transferencia vía Banco de España ordenada por una sociedad, alegando que sospechaba que hubiera alguna irregulari-

dad en la firma de la orden, por lo que no la ejecutó hasta obtener una confirmación de dicha orden. Analizada la documentación, el Servicio estimó incorrecta la actuación de la entidad, ya que no parecía haber motivos para dudar de la legitimidad de la firma y, además, lo razonable hubiera sido manifestar las dudas en el momento en que se le entregó la orden y no posteriormente.

En el caso del expediente n.º 7/04, Uno-e fue muy poco diligente, ya que, por un lado, dieciséis días después de confirmar a su cliente la ejecución de una transferencia, le comunicó que la misma no podía realizarse y, por otro, remitió por correo ordinario las claves de acceso a la banca por Internet.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 4657/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias tanto al demorar, sin causa justificada, la ejecución de la transferencia ordenada por su cliente, como al desentenderse de los problemas que su falta de diligencia había provocado.

Citibank España (n.º 3675/03) se apartó de las buenas prácticas bancarias al no justificar los motivos por los que devolvió, en varias ocasiones, una transferencia destinada a satisfacer una provisión de fondos para la tramitación de una cancelación registral de una hipoteca.

Un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 790/04) ordenó una transferencia por importe inferior a 15.000 euros, indicando el nombre del beneficiario y el número de cuenta de este. La entidad beneficiaria abonó la transferencia en la cuenta designada, que no correspondía con el beneficiario real, que ni siquiera era cliente de esa entidad. La entidad que recibió la transferencia había actuado correctamente, ya que el banco ordenante la había tramitado por un sistema que da prioridad al número de cuenta sobre la identidad del beneficiario. Dado que el responsable de la elección del sistema de envío fue el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, el Servicio estimó que, al no haber dado opción a su cliente sobre cuál era la forma en la que deseaba que su transferencia fuera tramitada, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

Un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (expediente n.º 665/04) ordenó una transferencia, vía Banco de España, a favor de su cuenta en Bancaja. Sobre la base de la misma Bancaja, aceptó realizar en descubierto una serie de cargos en la cuenta de su cliente. Posteriormente se comprobó que la transferencia se tramitó como transferencia ordinaria, por lo que no se abonaron los fondos el mismo día, procediendo Bancaja a liquidar los intereses y comisiones previstos para los descubiertos en cuenta. Dado que el cliente no era responsable de la incidencia y que las entidades afirmaban haber actuado correctamente, el Servicio estimó que ambas se habían apartado de las buenas prácticas bancarias al desentenderse del problema que su falta de diligencia había provocado.

En los expedientes relativos a Capital Money Transfer, los reclamantes ordenaron diversas transferencias a Bolivia, que no llegaron a su destino, alegando la entidad que su corresponsal había sido intervenido judicialmente y que estaban a la espera de una resolución judicial que permitiera el abono en su cuenta de los fondos procedentes de transferencias no ejecutadas, por lo que cuando esta se produjera abonarían el importe a sus clientes. El Servicio estimó que, acreditado el incumplimiento del mandato por parte de la entidad, la responsabilidad de esta era hacer frente de inmediato a la devolución de los fondos depositados en ella por sus clientes, ya que en modo alguno podía supeditar dicha devolución a circunstancias por completo ajenas a sus clientes.

Información y documentación

FALTA DE INFORMACIÓN
O INFORMACIÓN DEFICIENTE

*Entidades: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.– Reclamación n.º 237/04.
CAIXA D'ESTALVIS DEL PENEDÈS.– Reclamación n.º 3198/04.
FOREIGN EXCHANGE COMPANY DE ESPAÑA.– Reclamación n.º 3904/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 3213/03 y n.º 3327/03.
BANCO HALIFAX HISPANIA.– Reclamación n.º 2380/04.*

El reclamante (expediente n.º 237/04) efectuó una transferencia destinada a un cliente de la Caja de Ahorros de Galicia. La caja, debido a las características de su sistema informático, omitió parte del concepto que el ordenante había incluido en la transferencia. A la vista de lo anterior, el reclamante solicitó a la caja que aclarase al beneficiario el concepto íntegro de la transferencia o que, al menos, certificase cuál era el contenido completo de la información recibida. La entidad se inhibió del problema, negándose a realizar ninguna actuación adicional, por lo que el Servicio estimó que no se había ajustado a los principios de claridad y transparencia que inspiran la normativa bancaria.

En el expediente n.º 3198/04, la caja de ahorros reclamada recibió una transferencia destinada a una cuenta que estaba cancelada. Para evitar tener que devolver la transferencia y a la vista de que el sistema utilizado lo permitía, abonó su importe en otra cuenta con los mismos titulares. El Servicio estimó que, si bien la entidad cumplió el objeto fundamental de la transferencia al no informar a su cliente de la decisión que unilateralmente había tomado, no actuó con la transparencia que exigen las buenas prácticas y usos bancarios.

En los casos de los expedientes n.º 3904/03 y n.º 3213/03, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias al no aportar copia de las órdenes de transferencia emitidas por sus clientes.

El Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 3327/03) no explicó al reclamante, a pesar de su expresa petición, los motivos por los que se demoró el abono en cuenta de la transferencia correspondiente a su nómina.

Por último, Banco Halifax (expediente n.º 2380/04) no informó adecuadamente a su cliente sobre la posibilidad de efectuar una transferencia de fondos a una cuenta a su nombre en el Reino Unido, ya que le informaron de que lo que realmente pretendía —ejecutar la transferencia en libras— no era posible por ser imprescindible ejecutarla en euros, lo que no era exacto.

Valoración

VALORACIÓN INCORRECTA
DE UN APUNTE
POR TRANSFERENCIA

*Entidades: BANKINTER.– Reclamación n.º 1449/04.
CAJA DE AHORROS DE MURCIA.– Reclamación n.º 1589/04.*

En el expediente n.º 1449/04, Bankinter se apartó de las buenas prácticas bancarias al aplicar una valoración incorrecta al adeudo procedente de una transferencia emitida, transmitiendo datos incorrectos a la entidad del beneficiario y provocando que la fecha valor del abono fuera dos días posterior a la que debía haberse considerado.

En el caso de la Caja de Ahorros de Murcia (expediente n.º 1589/04), el reclamante ordenó una transferencia a través de Internet fuera del horario de oficina. Por ello, la caja tramitó la transferencia al día siguiente —indicando esta fecha a efectos de intercambio—, pero la valoración del adeudo fue del día que efectivamente se ordenó la transferencia. El Servicio consideró que la fecha de valoración era incorrecta, ya que debía coincidir con aquella que la entidad utilizó a efectos de intercambio con la entidad del beneficiario.

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

Comisiones

COBRO INDEBIDO DE
COMISIONES POR DEVOLUCIÓN
DE CHEQUES, LETRAS Y OTROS
EFECTOS

Entidades: BANCO ZARAGOZANO.– Reclamación n.º 3710/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4123/03 y n.º 1432/04.

IBERCAJA.– Reclamación n.º 4591/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.– Reclamación n.º 396/04.

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, de 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

Entidad: BANCO ATLÁNTICO.– Reclamación n.º 3891/03.

Un cliente del Banco Atlántico acudió a una sucursal del banco en Miami indicando que quería abrir una cuenta en España e ingresar en ella un cheque en dólares americanos, que entregó en ese momento. La sucursal remitió el cheque y la documentación para la apertura de la cuenta a España, desde donde se envió el cheque nuevamente a Estados Unidos para su cobro. El cheque resultó devuelto debido a que los datos aportados en su presentación al cobro resultaban insuficientes. A pesar de lo anterior, el banco adeudó los gastos de devolución. 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 devolución», 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, como en este caso, obedezca única y exclusivamente a errores de la entidad presentadora.

COBRO DE COMISIONES
INDEBIDAS

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 4559/03 y n.º 666/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4139/03, n.º 4346/03 y n.º 4528/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE CÓRDOBA.– Reclamación n.º 2618/04.

CAJA INSULAR DE AHORROS DE CANARIAS y SANTANDER CONSUMER FINANCE.– Reclamación n.º 3460/03.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (expedientes n.º 4559/03 y n.º 666/04) comenzó a percibir una comisión por domiciliación de recibos que anteriormente no se había adeudado, sin acreditar que hubiera advertido a su cliente de la modificación. El criterio del Servicio en estos supuestos es 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 comu-

nicarlo 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 estos supuestos la caja no informó a sus clientes del adeudo de la comisión, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, el Banco Santander Central Hispano (expedientes n.º 4139/03 y n.º 4346/03) aplicó sendas comisiones por el ingreso de efectos que no aparecían detalladas en los documentos de ingreso, por lo que los reclamantes no tuvieron conocimiento del coste de las operaciones que se disponían a efectuar hasta que las mismas ya se habían realizado. Esta actuación se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias. Idéntico pronunciamiento mereció esta entidad al adeudar en el expediente n.º 4528/03 una comisión por la emisión de un cheque a quien únicamente pretendía disponer por ventanilla de los fondos depositados en su cuenta.

La Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba (n.º 2618/04) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar a su cliente una comisión por el protesto de unos efectos que se habían extraviado de forma que no pudo realizarse el servicio que se cobró.

En el caso del expediente n.º 3460/03, ambas entidades cobraban al reclamante una comisión por remitirle la misma información relativa al pago de unos recibos presentados por una de ellas. A pesar de sus quejas, no se pusieron de acuerdo entre ellas y ambas siguieron adeudando la comisión.

Discrepancias sobre apuntes en cuenta

APLICACIÓN DE UN PLAZO
PREDETERMINADO
DE INDISPONIBILIDAD
A UN CHEQUE INGRESADO
EN CUENTA

Entidades: BANKINTER.– Reclamación n.º 2588/03.

CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 192/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 2199/04.

IBERCAJA.– Reclamación n.º 1182/04.

PATAGON BANK.– Reclamación n.º 1882/04.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, los reclamantes no pudieron disponer de los fondos abonados en sus cuentas mediante el ingreso de cheques, al aplicar las entidades reclamadas, unilateralmente, un plazo de indisponibilidad de varios días hábiles posteriores a la entrega.

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 aplicables 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 las entidades no se habían 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: CAJA DE AHORROS MUNICIPAL DE BURGOS.– Reclamaciones n.º 2260/04 y n.º 2261/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 4705/03.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.– Reclamación n.º 2955/04.
IBERCAJA.– Reclamación n.º 3679/03.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.– Reclamación n.º 3451/03.

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. Las incorrectas actuaciones detectadas fueron las siguientes:

Las entidades no devolvieron los efectos domiciliados a pesar de existir previamente orden expresa de devolución por parte de los titulares de las cuentas domiciliarias (n.º 2955/04, n.º 4705/03 y n.º 3679/03); negativa a proceder a la devolución de un recibo previamente adeudado, alegando que la orden se recibió fuera del plazo interbancario de devolución cuando el plazo no había transcurrido (n.º 2260/04 y n.º 2261/04), o el plazo había pasado debido a la falta de diligencia de la entidad en adeudar el recibo, con lo que el titular de la cuenta no pudo ejercitar su derecho a denegar el pago (n.º 3451/03).

ADEUDO DE RECIBOS SIN ORDEN
DE DOMICILIACIÓN PREVIA

Entidades: BANCAJA.– Reclamación n.º 4351/03.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE GRANADA.– Reclamación n.º 4093/03.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.– Reclamación n.º 152/04.
CAJA DE AHORROS INMACULADA DE ARAGÓN.– Reclamaciones n.º 319/04 y n.º 789/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 331/04.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 706/04.

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.

FALTA DE DILIGENCIA EN EL PAGO
DE EFECTOS

Entidades: PATAGON BANK.– Reclamación n.º 2370/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 972/04.
IBERCAJA.– Reclamación n.º 3667/03.
CAJA DE AHORROS PROVINCIAL SAN FERNANDO DE SEVILLA Y JEREZ.– Reclamación n.º 4254/03.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA y UNOE BANK.– Reclamación n.º 4128/03.
CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO y RURAL CAJA.– Reclamación n.º 558/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 1083/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 128/04 y n.º 664/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO e IBERCAJA.– Reclamación n.º 1185/04.

En los expedientes n.º 2370/04 y n.º 972/04, las entidades reclamadas adeudaron una serie de recibos en las cuentas de sus clientes, a pesar de que no tenían saldo suficiente para atenderlos, y posteriormente anularon los adeudos devolviendo los recibos. 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, retrocedan —como aquí sucedió— el adeudo de los recibos y procedan a su devolución sin tan siquiera advertir de ello a sus clientes.

En el caso del expediente n.º 1185/04, el representante de una comunidad de propietarios solicitó la devolución de tres efectos comerciales que no estaban aceptados y de los cuales no habían dado de otro modo su autorización para cargarlos en cuenta. La comunidad de propietarios tenía problemas con el administrador, por lo que el Servicio se pronunció solo respecto al aspecto formal de la reclamación, sin pronunciarse sobre la legitimidad de la deuda frente a la comunidad. En relación con ello, se estimó que ambas entidades habían actuado incorrectamente, ya que no acreditaron —a pesar de la reclamación de su cliente— haber efectuado el correspondiente aviso de cobro (Banco Santander Central Hispano como presentadora), ni tampoco haber solicitado de la otra entidad —en el caso de Ibercaja— su justificación.

En otras ocasiones, el pronunciamiento contrario vino motivado porque se produjeron devoluciones de efectos que, con una actuación diligente de las entidades implicadas, se hubieran evitado. En concreto, las incidencias detectadas fueron las siguientes: devolución de recibos librados contra cuentas que ya estaban canceladas, pero con la particularidad de que existía una orden de traspasar las domiciliaciones a otra cuenta (n.º 3667/03 y n.º 4254/03); devolución de recibos alegando errores en la presentación, a pesar de haberlos adeudado con anterioridad con las mismas características (n.º 4128/03), estimándose igualmente incorrecto que la entidad presentadora (Unoe Bank) no hubiera advertido de ello a la domiciliataria; adeudo reiterado de un recibo en una cuenta que no era la domiciliataria (n.º 558/04); devolución de todos los recibos domiciliados por el titular de la cuenta que había fallecido, sin advertir a sus herederos de que no iba a aceptar adeudo alguno si no venía autorizado expresamente por todos ellos (n.º 1083/03); devolución de recibos alegando la existencia de una orden de su cliente, que este negaba y que la entidad no pudo acreditar (n.º 664/04 y n.º 128/04).

FALTA DE DILIGENCIA
EN LA GESTIÓN DE COBRO
DE EFECTOS

Entidades: CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.– Reclamación n.º 2513/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 986/03, n.º 3609/03 y n.º 1886/04.

BANCO ZARAGOZANO.– Reclamación n.º 2268/03.

ING DIRECT NV.– Reclamación n.º 1161/04.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 485/04.

En su condición de presentadoras o libradas/domiciliatarias de cheques, letras de cambio u otros efectos, las entidades reclamadas de los expedientes de este epígrafe no emplearon la diligencia esperada por su condición de profesionales de estas operaciones de mediación, ya que, en la gestión de cobro de los efectos, incurrieron por unos motivos u otros en actuaciones desafortunadas, las cuales exponemos resumidamente a continuación: Banco Zaragozano (n.º 2268/03) se encargó de la gestión de cobro de unos pagarés firmados por un no residente, que resultaron devueltos debido a que el sistema utilizado para su presentación era incorrecto; la Caja Rural Intermediterránea (n.º 2513/04) provocó la primera devolución de un pagaré cuya gestión de cobro había asumido, al haber omitido la entrega del facsímil exigido

por el sistema de compensación utilizado; el Banco Santander Central Hispano (n.º 3609/03) remitió el pagaré para su pago a una entidad distinta de la domiciliataria; Banco Español de Crédito (n.º 485/04) al devolver los pagos de las cuotas de la Seguridad Social del reclamante que estaban correctamente domiciliados pero se devolvieron al cambiar al cliente de entidad.

En el expediente n.º 1886/04, el reclamante entregó al Banco Santander Central Hispano un cheque librado contra una entidad extranjera, que resultó extraviado e impagado. El Servicio emitió un pronunciamiento contrario a la entidad por haberse desentendido totalmente de la gestión que le había encomendado su cliente y por la que había cobrado las correspondientes comisiones, así como por enviar el original del cheque por un método que resultó fallido, sin acreditar que efectuara ninguna gestión frente a la empresa de mensajería para su recuperación.

En el caso del expediente n.º 986/03, el Banco Santander Central Hispano se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que no comunicó a su cliente el impago del efecto cuya gestión de cobro había asumido; se hizo cargo, temporalmente, del importe del efecto la entidad, hasta que, un año después, sin comunicación previa y a la vista de la imposibilidad de su cobro ante el librado, procedió a adeudar el nominal del efecto en la cuenta de su cliente.

ING Direct (n.º 1161/04) presentó al cobro, a través de otra entidad, un cheque entregado por la reclamante, que resultó devuelto debido a una defectuosa transmisión de la imagen del mismo. El banco reclamado se limitó a alegar que había transmitido la imagen del cheque correctamente, pero no aportó más datos ni realizó gestión alguna tendente a proteger los intereses de su cliente o al menos informarle de lo sucedido.

ACTUACIÓN INCORRECTA
EN RELACIÓN
CON LA DEVOLUCIÓN
DE EFECTOS

Entidades: BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 317/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 48/04.
PATAGON BANK.– Reclamación n.º 3758/03.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.– Reclamación n.º 3084/04.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades reclamadas, ante el impago de los efectos respecto de los que actuaban bien como entidades domiciliatarias 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: Banco Español de Crédito (n.º 317/04) devolvió una serie de recibos siguiendo instrucciones de su cliente, pero posteriormente emitió un certificado indicando que no había pagado los recibos porque no le habían sido presentados al cobro; falta de comunicación a su cliente de la devolución de los documentos cuya gestión de cobro habían asumido (n.º 48/04); falta de comunicación de los motivos por los que no atendía el pago de un cheque por ventanilla (n.º 3758/03); aplicación de plazos de devolución previstos por el SNCE para la compensación de recibos, a pesar de que los recibos cuestionados los presentaba un cliente con cuenta abierta en la entidad y eran pagaderos en otra cuenta abierta en la entidad e incluso en la misma sucursal (n.º 3084/04).

DEVOLUCIÓN DE EFECTOS
EXISTIENDO PROVISIÓN
DE FONDOS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 2526/03 y n.º 462/04.
BANKINTER.– Reclamación n.º 1898/04.
CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.– Reclamación n.º 3022/04.

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 siguiente razón: 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: BANCA MARCH.– Reclamación n.º 547/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 1011/04 y n.º 3730/03.

BANCAJA y CAJA RURAL DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 2023/03.

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 n.º 547/04, Banca March devolvió dos recibos que estaban domiciliados en la cuenta de su cliente, a pesar de que había fondos suficientes para atenderlos. El reclamante manifestó inmediatamente su disconformidad, pero la entidad mantuvo una postura de total pasividad, hasta que, hecha la reclamación ante el Servicio dos años después, la entidad reconoció su error y asumió los gastos que su incorrecta actuación había provocado. El Servicio consideró que una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido una actuación rápida y eficaz, devolviendo inmediatamente al interesado los gastos soportados, sin demorar varios años la resolución de la incidencia planteada.

El Banco Santander Central Hispano (n.º 1011/04) adeudó, de forma reiterada y debido a un error del propio banco, varios recibos de un seguro que el reclamante no había contratado y que no era de su titularidad.

Esta misma entidad (n.º 3730/03) se desentendió por completo de los problemas que provocó en un cliente su falta de diligencia, ya que el reclamante, con motivo de una compraventa, solicitó del banco la emisión de unos cheques bancarios, que fueron emitidos sin número de serie y sin firma, por lo que no sirvieron para efectuar el pago solicitado.

En el expediente n.º 2023/03, la sociedad reclamante discrepaba con la falta de pago de un recibo presentado al cobro a la Caja Rural del Mediterráneo, a través de Bancaja. El Servicio pudo comprobar que el recibo finalmente había sido atendido, pero que por falta de acuerdo entre las dos entidades implicadas —Bancaja y la Caja Rural del Mediterráneo— no se le facilitó al cliente información sobre las circunstancias en las que se produjo el pago, por lo que el Servicio estimó que ambas entidades, al repercutir en su cliente las consecuencias de su falta de acuerdo, se habían apartado de las buenas prácticas bancarias.

Normativa específica

LA ENTIDAD NO ATIENDE
EL PAGO PARCIAL
DE UN CHEQUE

Entidades: UNICAJA.– Reclamación n.º 3214/03.

CAJA DE AHORROS DE GALICIA.– Reclamación n.º 3668/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 2526/03.

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 un 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.

Información y documentación

INFORMACIÓN DEFECTUOSA
O FALTA DE INFORMACIÓN

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 3870/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 2447/03.

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.– Reclamación n.º 597/04.

CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA.– Reclamación n.º 4389/03.

BANCO DE SABADELL.– Reclamación n.º 3681/03.

En los expedientes n.º 3870/03 y n.º 2447/03, las entidades reclamadas, en su condición de domiciliarias de unos efectos, procedieron a su devolución. Las devoluciones estaban plenamente justificadas, por lo que en este aspecto no se estimó que las devoluciones fueran incorrectas. No obstante, el Servicio consideró que se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al consignar, como causa de devolución, un motivo incorrecto.

En el caso de los expedientes n.º 597/04 y n.º 48/04, la entidad reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias, al no comunicar a su cliente el impago de unos documentos cuya gestión de cobro había asumido.

En el expediente n.º 4389/03, un cliente de la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria solicitaba copia de unos cheques, presuntamente falsificados, que fueron abonados en el año 1989. La entidad no le facilitó la información debido a que ya no conservaba los documentos, pero no le explicó a su cliente los motivos por los que no le entregaba las copias solicitadas. El Servicio estimó que se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que debía haber informado a su cliente de los motivos por los que no podía atender su petición.

El Banco Sabadell (n.º 3681/03) actuó incorrectamente, ya que, en su condición de entidad presentadora de un cheque truncado, no contestó los requerimientos de la entidad librada mediante los que se solicitaba copia del cheque, limitándose al cabo de mucho tiempo a señalar que no localizaba el documento.

Valoración

VALORACIÓN INCORRECTA
DE UN ABONO
POR EL INGRESO DE UN CHEQUE

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 1515/04.

En este expediente, Banco Santander Central Hispano asumió la gestión de cobro de un cheque, abonando su importe en cuenta «salvo buen fin», pero demorando la valoración del abono siete días, lo que, sin justificación, supera ampliamente el límite máximo de valoración de estos abonos establecido en la Circular 8/1990, que dispone que el apunte se valorará como máximo el segundo día hábil siguiente a la entrega.

Grupo V Valores y operaciones con deuda del Estado

Comisiones

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 2019/04.

FALTA DE TRANSPARENCIA EN EL
COBRO DE COMISIONES

El reclamante mostraba su disconformidad con el adeudo de dos comisiones por traspaso de unas obligaciones ICO, de las que no recibió información cuando solicitó las operaciones correspondientes. El Servicio consideró que, aunque formalmente los adeudos resultaban correctos, al tratarse de un servicio prestado a instancias de su cliente y hallarse registrada la comisión en sus tarifas, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias la entidad debería haber informado a su cliente de los costes que devengarían del servicio que solicitaba con carácter previo a su ejecución, utilizando para ello la correspondiente orden de traspaso de valores; al no haber actuado así, se apartó de las buenas prácticas bancarias.

Grupo VI Tarjetas de crédito*

Comisiones

COBRO DE COMISIONES
INDEBIDAS POR DIVERSOS
MOTIVOS

Entidades: CAJA DE AHORROS DE GALICIA.– Reclamación n.º 2180/03.
CITIBANK ESPAÑA.– Reclamaciones n.º 3356/03, n.º 3412/03 y n.º 1523/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4359/03 y n.º 779/04.
MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.– Reclamación n.º 3577/03.
BANKINTER.– Reclamación n.º 1242/04.
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.– Reclamación n.º 1443/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.– Reclamación n.º 3030/04.
BANCO GUIPUZCOANO.– Reclamación n.º 1307/04.
IBERCAJA.– Reclamación n.º 4255/03.

La Caja de Ahorros de Galicia (n.º 2180/03) aplicó a su cliente, que había recargado una tarjeta de abono de transporte en un cajero automático, la comisión que tenía prevista para los reintegros en cajero con tarjeta de crédito. Dado que el contrato no preveía el adeudo de esta comisión y que la tarifa aplicada no se correspondía con la operación efectuada, el Servicio estimó que el adeudo era improcedente. Citibank España (n.º 3356/03, n.º 3412/03 y n.º 1523/04) se apartó de las buenas prácticas bancarias, al adeudar de forma automática comisiones por reclamación de cuotas impagadas, sin acreditar haber realizado gestión recuperatoria alguna que justificara su devengo.

En el caso de los expedientes relativos al Banco Santander Central Hispano (n.º 4359/03), Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Huelva y Sevilla (n.º 3577/03), Bankinter (n.º 1242/04), Caixa d'Estalvis de Catalunya (n.º 1443/04) y Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Extremadura (n.º 3030/04), las entidades modificaron el régimen de comisiones aplicable por la utilización y el mantenimiento de sus tarjetas de crédito sin acreditar que sus clientes tuvieran conocimiento de la modificación.

El Banco Guipuzcoano (n.º 1307/04) adeudó dos veces en cuatro meses las cuotas anuales de dos tarjetas contratadas por el reclamante, con lo que cobró la cuota correspondiente a un año completa a pesar de haber prestado el servicio durante solo unos meses. En el caso de Ibercaja (n.º 4255/03), la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, al cobrar a su cliente una comisión por la emisión de la tarjeta de crédito, a pesar de que le habían ofrecido la exención de comisiones si seguía determinadas condiciones de vinculación, que el reclamante había cumplido.

El apartado 1 del artículo 3 del Reglamento (CE) n.º 2560/2001, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, establece que, con efectos a partir de 1 de julio de 2002, «las comisiones cobradas por una entidad en relación con los pagos electrónicos transfronterizos en euros por un importe de hasta 12.500 euros serán iguales que las comisiones cobradas por la misma entidad por los pagos del mismo importe efectuados en euros dentro del Estado miembro en el que esté situada la entidad». En el caso del expediente n.º 779/04, el Banco Santander Central Hispano se apartó de las buenas prácticas bancarias, al adeudar a su cliente una comisión por disposición de efectivo en Alemania por importe superior al que se recogía en sus tarifas para la misma disposición realizada en España.

* Incluye las de débito.

Discrepancias sobre apuntes en cuenta

ADEUDO EN CUENTA DE OPERACIONES NO JUSTIFICADAS

Entidades: BILBAO BIZKAIA KUTXA.– Reclamación n.º 4477/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 2289/04.
CITIBANK ESPAÑA.– Reclamación n.º 3361/03.
BANCO ATLÁNTICO.– Reclamación n.º 899/04.
DEUTSCHE BANK SAE.– Reclamación n.º 2501/03.

En los expedientes n.º 4477/03, n.º 2289/04 y n.º 899/04, 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.

Idéntico pronunciamiento mereció la entidad reclamada en el expediente n.º 3361/03, al adeudar a su cliente operaciones presuntamente realizadas con su tarjeta que este no reconocía y aportando boletas de compra en las que no constaba la firma del titular. Un caso especial fue el del expediente n.º 2501/03, en el que la entidad repercutió al reclamante los gastos derivados de una reserva telefónica de hotel, a pesar de que el nombre de la persona que efectuó la reserva y el del titular de la tarjeta no coincidían, careciendo por tanto la entidad, a juicio del Servicio, del más mínimo argumento que justificara que su cliente se hiciera cargo de la operación.

LA ENTIDAD NO ACTÚA EN DEFENSA DE LOS INTERESES DEL CLIENTE

Entidades: CAJA RURAL DE NAVARRA.– Reclamación n.º 1446/04.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 3700/03.

En el expediente n.º 3700/03, Barclays Bank, ante la reclamación de su cliente, que afirmaba que determinadas operaciones con su tarjeta de crédito no le correspondían, adeudó los importes cuestionados sin iniciar actuación alguna, ante el sistema de pago gestor de la tarjeta, tendente a proteger los intereses de su cliente para comprobar la corrección de los apuntes cuestionados. El Servicio no entró a valorar la justificación de los adeudos, al actuar la entidad como mera intermediaria, si bien la total pasividad mostrada mereció un pronunciamiento contrario.

En el caso de la Caja Rural de Navarra (n.º 1446/04), el Servicio estimó que se apartó de las buenas prácticas bancarias, al no mostrar interés alguno en defender los intereses de su cliente —que había sido objeto de un fraude con su tarjeta— ante la compañía de seguros, que efectuaba una interpretación bastante discutible de la póliza que cubría precisamente ese riesgo, para evitar así hacer frente a la correspondiente indemnización.

Condiciones contractuales

MODIFICACIÓN UNILATERAL DE CONDICIONES CONTRACTUALES

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 2080/03.
CITIBANK ESPAÑA.– Reclamación n.º 4725/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4567/03 y n.º 450/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 400/04.

El Banco Santander Central Hispano (expedientes n.º 4567/03 y n.º 450/04) y el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 400/04) procedieron a incrementar el límite diario de disposición de las

tarjetas de sus clientes sin acreditar que estos lo hubieran solicitado o al menos tuvieran conocimiento de la modificación.

En los expedientes 4725/03 y n.º 2080/03, las entidades reclamadas modificaron unilateralmente, a la vista de la menor solvencia de sus clientes, las condiciones de pago aplicables a las operaciones efectuadas con su tarjeta, ya que, a pesar de haber pactado el pago de un porcentaje mensual, decidieron adeudar en cuenta la totalidad del saldo pendiente, sin notificar a sus clientes la modificación que habían realizado. Esta falta de preaviso se estimó contraria a las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia

Entidades: BARCLAYS BANK.– Reclamaciones n.º 3486/03 y n.º 3101/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 4540/03.

DEMORA EN ADEUDAR

DISPOSICIONES CON TARJETA

En estos expedientes, los reclamantes discrepaban con el adeudo de determinadas disposiciones de efectivo en cajeros automáticos, varios meses después de la fecha de las supuestas extracciones. El Servicio pudo comprobar que las disposiciones habían sido efectuadas con las tarjetas de los reclamantes, pero se puso de manifiesto la falta de diligencia con que habían actuado las entidades, puesto que no había quedado justificado el retraso de los adeudos, a todas luces excesivo.

TARJETA INOPERATIVA POR

ERROR DE LA ENTIDAD

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 3325/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 4491/03.

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.– Reclamación n.º 2687/04.

BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 252/04.

BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 3190/03.

En los supuestos referenciados en este epígrafe, los reclamantes no pudieron utilizar sus tarjetas de crédito 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 las entidades 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 3325/03, un cliente del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria solicitó la emisión de un duplicado de su tarjeta debido a que el deterioro del plástico hacía que no funcionara correctamente. El banco, en el momento de recibir la solicitud, y sin haber entregado todavía la nueva tarjeta, decidió dar de baja la antigua, impidiendo así que su cliente pudiera utilizarla.

En el caso de los expedientes n.º 3190/03, n.º 2687/04 y n.º 252/04, las tarjetas de los reclamantes fueron retenidas en cajeros automáticos, sin que las entidades justificaran los motivos por los que se produjo la retención.

La tarjeta de un cliente del Banco Santander Central Hispano (n.º 4491/03) quedó retenida en un cajero automático instalado en un comercio. A la vista de que consideraba arriesgado que su tarjeta quedara en el interior del cajero, solicitó de la entidad que hiciera las gestiones oportunas para recuperar la tarjeta. El banco reclamado se apartó de las buenas prácticas bancarias al no ofrecer a su cliente —alegando que el mantenimiento del cajero lo hacía una empresa externa— otra opción que no fuera la anulación de la tarjeta.

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

Entidades: CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.– Reclamación n.º 1064/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 3072/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 1435/04.

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 1064/04, la Caixa d'Estalvis de Catalunya mantuvo, injustificadamente, durante dos años una retención del saldo de la cuenta de la mercantil reclamante, debido al carácter presuntamente fraudulento de algunas operaciones, desentendiéndose de los perjuicios causados a su cliente.

El Banco Santander Central Hispano (n.º 1435/04) solicitó a su cliente que aportara los duplicados de las boletas correspondientes a unas operaciones realizadas en un TPV una vez superado el plazo de entrega establecido para ello por la sociedad gestora del sistema. El Servicio estimó que el banco, en su papel de intermediario, ha de actuar con un mínimo de diligencia, ya que al transmitir la solicitud de información después del plazo previsto de entrega perjudicó a su cliente, que tuvo que soportar el adeudo de las operaciones cuestionadas.

La Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (n.º 3072/04) retrocedió en el año 2004 una venta realizada en 1998 en el TPV de su cliente, alegando la existencia de un defecto de forma. El Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que, al haber transcurrido incluso el plazo de conservación de las boletas de compra, había privado a su cliente de la posibilidad de justificar la corrección de la operación retrocedida.

FALTA DE DILIGENCIA EN EL
CUMPLIMIENTO DE LAS
INSTRUCCIONES RECIBIDAS

Entidades: CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA.– Reclamación n.º 1477/04.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO.– Reclamación n.º 1511/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 1126/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 1524/04.

En el caso del expediente n.º 1477/04, la reclamante, que era titular de una tarjeta de crédito vinculada a la cuenta de un tercero, realizó determinadas disposiciones con la misma, a pesar de que el titular de la cuenta había revocado con anterioridad la autorización para disponer. La entidad decidió adeudar el importe de las disposiciones directamente en la cuenta de la reclamante. El Servicio estimó que, sin perjuicio de que la reclamante se hiciera cargo de la disposición, la caja había sido poco diligente a la hora de cumplimentar la orden de revocación de la autorización para disponer, ya que permitió que la tarjeta de débito vinculada a la cuenta permaneciera activa, aparentemente en las mismas condiciones.

Un caso parecido se produjo en el expediente n.º 1126/04, en el que la Caja de Ahorros de Madrid fue muy poco diligente, al permitir que un tercero, autorizado en la cuenta del reclamante, efectuara una disposición con tarjeta de débito después de que se hubiera revocado la autorización para disponer.

En el supuesto del expediente n.º 1511/04, los reclamantes efectuaron una compra con su tarjeta Visa, procediendo a devolverla al día siguiente, sin que el comercio vendedor pusiera objeción alguna. A pesar de ello, comprobaron, después de diez días, que el importe de la

compra, que se había adeudado el mismo día, no había sido puesto a su disposición. El Servicio estimó que la caja se había apartado de las buenas prácticas bancarias, al no poner inmediatamente a disposición de su cliente el importe de la venta retrocedida.

El Banco Santander Central Hispano (n.º 1524/04) fue muy poco diligente, al demorar más de tres meses la retrocesión de un adeudo correspondiente a una operación con tarjeta de crédito que su cliente no había realizado.

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

Entidades: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamaciones n.º 1248/03 y n.º 2537/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 2404/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 1720/04 y n.º 2308/04.
BANCO CETELEM.– Reclamación n.º 1887/04.

En los expedientes referenciados en este epígrafe, las entidades reclamadas decidieron emitir tarjetas de crédito a nombre de sus clientes, enviándolas a su domicilio, sin suscribir el correspondiente contrato y llegando incluso, en algunos casos, a adeudar directamente la comisión por la emisión de la tarjeta. El Servicio consideró que se apartaron de las buenas prácticas bancarias, ya que este proceder vulnera tanto lo establecido en las cláusulas primera y octava del «Código de buena conducta del sector bancario europeo relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta», que recogen la necesidad de que el emisor ponga a disposición del tenedor por escrito las condiciones de la tarjeta y el compromiso de no entregar tarjetas no solicitadas, como lo dispuesto en la norma sexta de la Circular n.º 8/1990, ya citada, en la que se exige la entrega del correspondiente documento contractual, además de ir contra los más elementales principios de seguridad en el tráfico mercantil.

En el caso del expediente n.º 1887/04, se daba además la circunstancia de que Banco Cetelem había enviado la tarjeta y el PIN por correo ordinario, de modo que no quedaba constancia de su recepción por parte del reclamante. Por su parte, en el expediente n.º 2537/04 el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria entregó la tarjeta y el número secreto a la hija del reclamante, posibilitando con ello que aquella realizara disposiciones indebidas.

Información y documentación

LAS ENTIDADES NO APORTARON
COPIA DEL DOCUMENTO
CONTRACTUAL

Entidades: IBERCAJA.– Reclamación n.º 3308/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4411/03, n.º 2417/03 y n.º 2636/04.
BANCO HALIFAX HISPANIA.– Reclamación n.º 347/04.
DEUTSCHE BANK SAE.– Reclamación n.º 467/04.
BANKINTER.– Reclamación n.º 1030/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamación n.º 2546/04.
BANCO POPULAR ESPAÑOL.– Reclamación n.º 952/04.
SANTANDER CONSUMER FINANCE.– Reclamación n.º 4513/03.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 3144/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 950/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 1702/03.
BANCAJA.– Reclamación n.º 4284/03.

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 DE SALAMANCA Y SORIA.– Reclamación n.º 2214/04.
BANCAJA.– Reclamaciones n.º 3882/03 y n.º 4038/03.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 4296/03.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 1029/04.

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), que 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 otras ocasiones (expedientes n.º 2214/04, n.º 3882/03 y n.º 4038/03), 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», lo que igualmente se consideró incorrecto.

CANCELACIÓN UNILATERAL DE
TARJETAS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 723/04 y n.º 3353/04.
CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamación n.º 3564/03.
BILBAO BIZKAIA KUTXA.– Reclamación n.º 4453/03.

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.– Reclamación n.º 3211/04.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 4101/03.
BANCAJA.– Reclamación n.º 2615/04.

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 cumplir una serie de requisitos: por un lado, siempre deben basar su decisión en una causa objetiva y, por 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: CITIBANK ESPAÑA.– Reclamaciones n.º 1838/03, n.º 3719/03, n.º 885/04 y n.º 1980/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 1744/03 y n.º 4587/03.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 4398/03.
CAJA DE AHORROS DE GALICIA.– Reclamación n.º 4408/03.
CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.– Reclamación n.º 1606/04.
BANCO POPULAR ESPAÑOL.– Reclamación n.º 707/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 950/04.

En los expedientes relativos a Citibank España, los reclamantes cuestionaban la procedencia de las liquidaciones de intereses correspondientes a las cuotas aplazadas de sus tarjetas de crédito. En todos los casos, el Servicio comprobó que, si bien los intereses se habían liquidado correctamente, la entidad no había facilitado a sus clientes, a pesar incluso de su solicitud expresa, información precisa sobre las liquidaciones practicadas, por lo que se había apartado de las buenas prácticas bancarias. Un caso parecido era el del expediente n.º 1744/03, en el que el Banco Santander Central Hispano fue muy poco transparente con su cliente, al no aclararle las comisiones aplicables a su tarjeta.

Esta misma entidad (expediente n.º 4587/03) se apartó de las buenas prácticas y usos bancarios al omitir en el extracto de movimientos de cuenta facilitado por el cajero automático la fecha-valor de los apuntes practicados, así como al ofrecer como saldo de la cuenta un importe que no era disponible en su totalidad.

En los casos de los expedientes n.º 4398/03 y n.º 4408/03, las entidades reclamadas no informaron convenientemente a sus clientes, titulares de tarjetas de crédito, de las liquidaciones efectuadas y de los movimientos derivados de las mismas, por lo que se apartaron de las buenas prácticas bancarias. Idéntico pronunciamiento mereció la Caja General de Ahorros de Canarias (n.º 1606/04), que ni siquiera respondió a la reclamación escrita de su cliente en relación con las operaciones realizadas con su tarjeta.

El Banco Popular (expediente n.º 707/04) se apartó de las buenas prácticas bancarias, al no explicar a su cliente las razones por las que, con motivo de la realización de un depósito previo en garantía del pago de los servicios que se iban a utilizar en un establecimiento hotelero, el saldo disponible de su tarjeta se veía reducido.

En el expediente n.º 950/04, la caja de ahorros reclamada actuó incorrectamente, al no entregar a su cliente un nuevo contrato de tarjeta de crédito, con motivo de la modificación de las condiciones de emisión.

Uso fraudulento

LAS ENTIDADES NO APLICARON
LOS LÍMITES DE
RESPONSABILIDAD ANTE
OPERACIONES FRAUDULENTAS

Entidades: CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 1926/03, n.º 3536/03, n.º 4025/03, n.º 4488/03, n.º 4518/03, n.º 4737/03, n.º 524/04, n.º 845/04, n.º 1292/04, n.º 1693/04, n.º 2085/04, n.º 2029/04, n.º 2406/04 y n.º 2907/04.
IBERCAJA.– Reclamaciones n.º 1129/04, n.º 1299/04, n.º 1404/04, n.º 2540/04 y n.º 3263/04.
CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA.– Reclamaciones n.º 1475/04 y n.º 1813/04.
CAIXA D'ESTALVIS DE MANRESA.– Reclamación n.º 2037/04.
BANCAJA.– Reclamaciones n.º 422/04 y n.º 2017/04.
MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA.– Reclamación n.º 1959/03.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 3271/04.
SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR.– Reclamación n.º 1329/04.
CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES.– Reclamación n.º 2131/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE GUIPUZKOA Y SAN SEBASTIÁN.– Reclamación n.º 54/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 3010/04, n.º 2230/04 y n.º 4162/03.
BANKINTER.– Reclamaciones n.º 4385/03 y n.º 2315/04.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamaciones n.º 536/04, n.º 2479/04 y n.º 2307/03.
DEUTSCHE BANK SAE.– Reclamaciones n.º 3372/04 y n.º 4612/03.
CITIBANK ESPAÑA.– Reclamación n.º 4026/03.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 2072/04.
CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE EXTREMADURA.– Reclamación n.º 1272/04.
BANCO ESPAÑOL DE CRÉDITO.– Reclamaciones n.º 3335/03.

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 relación con dichos 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 el grado de diligencia empleada por los titulares de tarjetas en su utilización y custodia.

DISPOSICIONES FRAUDULENTAS
POSTERIORES AL AVISO
DE SUSTRACCIÓN

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 1852/04.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.– Reclamación n.º 2098/04.

En el expediente n.º 1852/04, con motivo de una disposición de efectivo en un cajero automático, a un cliente del Banco Santander Central Hispano le cambiaron su tarjeta por otra, a partir de lo cual, se produjeron disposiciones fraudulentas con la tarjeta sustraída. Una semana después, al intentar el reclamante efectuar una disposición con su supuesta tarjeta, esta quedó retenida en el cajero automático. Tras reclamar en ese momento en la sucursal, le indicaron que hasta el final de la mañana no se la podrían devolver y, cuando acudió de nuevo, le dijeron que debía tratarse de un error, porque en el interior del cajero no había ninguna tarjeta a su nombre. Dado que durante ese tiempo —el reclamante no se dio cuenta de lo realmente sucedido hasta el día siguiente— se produjeron más disposiciones fraudulentas, el Servicio estimó que, al tratarse de un tipo de fraude perfectamente conocido por las entidades, el banco, desde el momento en que el reclamante planteó que la tarjeta había quedado retenida en el cajero, estuvo en condiciones de evitar que se produjeran más operaciones fraudulentas, por lo que el adeudo de las operaciones posteriores se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

En el caso del expediente n.º 2098/04, la reclamante perdió su tarjeta y llamó a la entidad solicitando el bloqueo. La tarjeta inicialmente se bloqueó, pero la Caja General de Ahorros de Canarias manifestaba que, dos días después, recibió una llamada solicitando levantar el bloqueo y que accedió a ello. A partir de ese momento, se produjeron numerosas disposiciones fraudulentas. El Servicio consideró que la caja de ahorros reclamada se apartó de las buenas prácticas bancarias, al permitir disposiciones con la tarjeta de su cliente después de recibida la orden de bloqueo.

NO ENTREGA DE LOS
COMPROBANTES DE UNAS
OPERACIONES PRESUNTAMENTE
FRAUDULENTAS

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 3751/03, n.º 3902/03, n.º 90/04 y n.º 1145/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA.– Reclamaciones n.º 819/04, n.º 836/04 y n.º 3741/03.

BANKINTER.– Reclamaciones n.º 350/04, n.º 2034/04, n.º 3389/04 y n.º 2999/04.

BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 2222/03.

CAJA GENERAL DE AHORROS DE CANARIAS.– Reclamación n.º 653/04.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA.– Reclamación n.º 3405/04.

DEUTSCHE BANK SAE.– Reclamación n.º 2255/04.

CAIXA D'ESTALVIS DE TERRASA.– Reclamación n.º 1124/04.

BANCO GUIPUZCOANO.– Reclamación n.º 501/04.

Los reclamantes de estos expedientes solicitaron a sus entidades que les facilitasen copia bien de los resguardos de unas compras realizadas en comercios con las tarjetas que les habían sido sustraídas o bien de las tiras de fondo de los cajeros automáticos que acreditaran que determinadas operaciones fraudulentas se realizaron con sus tarjetas. Las entidades no les facilitaron estos comprobantes, adoptando una postura de total pasividad ante tal solicitud; en concreto, no realizaron reclamación alguna a fin de obtenerlos, por lo que tanto el adeudo de las operaciones sin justificación como la falta de colaboración con sus clientes se estimaron contrarios a las buenas prácticas bancarias.

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

Entidades: BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 4553/03.
BANCO CETELEM.– Reclamación n.º 1812/04.
BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 818/04.

En estos expedientes, los reclamantes sufrieron el robo de sus tarjetas de crédito, no siendo diligentes a la hora de comunicar la sustracción. Hasta el momento del aviso, se realizaron diversas operaciones fraudulentas, sin que las entidades —a juicio del Servicio de forma justificada— aplicaran el límite de responsabilidad. No obstante lo anterior, el Servicio estimó que las entidades reclamadas no se ajustaron a las buenas prácticas bancarias, al permitir disposiciones por encima de los límites de crédito fijados para las tarjetas.

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

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamaciones n.º 4328/03, n.º 4350/03 y n.º 4390/03.
CAIXA D'ESTALVIS COMARCAL DE MANLLEU.– Reclamación n.º 2684/03.
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA.– Reclamación n.º 400/04.

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 EL TITULAR
NO HA FIRMADO LA FACTURA O
LA FIRMA ESTÁ FALSIFICADA

Entidades: CAJA DE AHORROS Y MONTE DE PIEDAD DE MADRID.– Reclamación n.º 183/04.
CAJA RURAL COMARCAL DE MOTA DEL CUERVO.– Reclamación n.º 1369/04.
BARCLAYS BANK.– Reclamación n.º 2155/04.
UNOE BANK.– Reclamación n.º 1915/04.

En los expedientes recogidos en este epígrafe, las entidades reclamadas se apartaron de las buenas prácticas bancarias, al mantener el adeudo de operaciones fraudulentas realizadas con las tarjetas de sus clientes, a pesar de que las boletas de compra bien estaban sin firmar o bien quedaba acreditado que la firma contenida en las mismas no correspondía a la de sus titulares, al tratarse de una falsificación. El Servicio consideró que, al quedar acreditado que sus clientes no habían realizado las operaciones que se les imputaban, el adeudo de las mismas resultaba improcedente.

Valoración

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO.– Reclamación n.º 4046/03.

APLICACIÓN INCORRECTA DE LA
FECHA VALOR A OPERACIONES
REALIZADAS CON TARJETA

En este caso, el reclamante se quejaba de que, con motivo de las liquidaciones mensuales correspondientes a los pagos realizados con su tarjeta de crédito, los adeudos se producían el día 15 de cada mes, pero siendo la valoración aplicada del día 1 anterior, lo que provocaba todos los meses un descubierto en su cuenta. Comprobados los límites máximos de valoración de adeudos, el Servicio concluyó que el banco no estaba legitimado para la aplicación de esta fecha valor, por lo que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

GRUPO VII Operaciones en divisas y billetes extranjeros

Comisiones

Entidad: CITIBANK ESPAÑA. — Reclamación n.º 3338/03.

ADEUDO DE COMISIONES
INDEBIDAS

El reclamante discrepaba con las comisiones adeudadas por la entidad con motivo del ingreso de billetes de dólares americanos en una cuenta en divisas, también en dólares. Al parecer la entidad procedió a la venta de los billetes contra euro, e inmediatamente después a la compra de divisas en dólares por el contravalor de los euros obtenidos. Como consecuencia de esta operativa, el coste para el cliente fue tres veces superior a si se hubiera limitado a aplicar la comisión correspondiente a la entrega de billetes extranjeros con abono en una cuenta de la misma denominación, por lo que el Servicio estimó que se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

Falta de diligencia

Entidades: BANCO DE SABADELL. — Reclamación n.º 4242/03.

BANKINTER. — Reclamación n.º 3394/03.

FALTA DE DILIGENCIA
EN RELACIÓN CON UNA
OPERACIÓN DE COMPRAVENTA
DE DIVISAS

En el expediente n.º 4242/03, el reclamante recibió dos transferencias en dólares americanos y tenía la intención de destinar su importe a cancelar parcialmente un préstamo en dólares. La entidad procedió a cambiar el importe de la divisa recibida a euros para abonarlos en la cuenta del cliente e, inmediatamente después, compró dólares destinados a cancelar parcialmente la financiación. La venta y posterior compra de la divisa supuso una diferencia de cambio perjudicial para el reclamante. El Servicio consideró que la entidad fue muy poco diligente, ya que no advirtió a su cliente de que, por operativa interna, para atender sus instrucciones era preciso abrir una cuenta en dólares, lo que le hubiera resultado mucho menos gravoso.

En el caso del expediente n.º 3394/03, Bankinter no aportó la justificación documental del tipo de cambio aplicado a la conversión de un importe dispuesto en yenes de un préstamo denominado en euros, y aplicó una determinada diferencia de cambio que no estaba pactada en el contrato de préstamo.

GRUPO VIII Cuestiones varias

Avales y garantías

*Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3474/03, n.º 4629/03 y n.º 203/04.
CAJA DE AHORROS DEL MEDITERRÁNEO. — Reclamación n.º 4107/03.*

COMISIONES

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.

INFORMACIÓN

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 4603/03.

Y DOCUMENTACIÓN

CAIXA D'ESTALVIS DE CATALUNYA. — Reclamación n.º 3237/04.

Un cliente del Banco Santander Central Hispano (expediente n.º 4603/03) solicitó un aval del banco para la participación en un concurso público, entregando para ello el modelo publicado al efecto por el organismo público correspondiente. El aval emitido no cumplía los requisitos exigidos, por lo que no sirvió para el fin pretendido por el reclamante, a pesar de lo cual el banco se desentendió del problema y mantuvo incluso el adeudo de las comisiones por la emisión del aval. El Servicio consideró que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias tanto al cometer el error en la emisión del documento como al desentenderse de las consecuencias desfavorables que su error tuvo para su cliente.

En el caso del expediente 3237/04, el Servicio estimó que la caja reclamada actuó incorrectamente al negarse a expedir, a solicitud de su cliente, los certificados de fianzamiento correspondientes a las cantidades anticipadas por el reclamante a un promotor inmobiliario y que habían sido ingresadas en la cuenta especial, abierta en la entidad, prevista en la Ley 57/1968.

Créditos documentarios

Entidad: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 4202/03.

FALTA DE DILIGENCIA

En el supuesto planteado en este expediente, el reclamante discrepaba con la actuación de la entidad, ya que había decidido, sobre la base de un supuesto acuerdo verbal no reconocido por el cliente, formalizar en euros tres operaciones, cuando todas se venían efectuando en dólares. El Servicio consideró contrario a las buenas prácticas bancarias que la entidad, teniendo orden escrita de su cliente en la que se solicitaba una operación de financiación en dólares, sin obtener una modificación formal de la orden, procediera a su modificación, máxime cuando dicha modificación implicaba la asunción de un «riesgo de cambio» por parte de su cliente, del que en cualquier caso no constaba que hubiera sido informado.

Impuestos y Seguridad Social

Entidades: BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 3511/03.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 993/04.

CAJA DE AHORROS DE ASTURIAS. — Reclamación n.º 994/04.

FALTA DE DILIGENCIA

CAJA RURAL INTERMEDITERRÁNEA. — Reclamación n.º 2269/04.

Un cliente del Banco Santander Central Hispano (n.º 3511/03) entregó el modelo 110 del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para que la entidad procediera a su adeudo en cuenta e ingreso a la AEAT. El banco, por error, no adeudó el importe consignado en la

declaración, provocando que la sociedad reclamante tuviera que hacer frente a una sanción y al pago de intereses de demora, apartándose de las buenas prácticas bancarias, ya que tampoco ofreció posteriormente alguna solución satisfactoria a su cliente, a pesar de haber reconocido su error.

En el caso del expediente n.º 994/04, la entidad actuó con una falta de diligencia impropia de su condición de profesional en la materia, ya que, por un lado, asumió la tramitación de una autoliquidación del impuesto sobre el valor añadido en la que se solicitaba la compensación con cuotas futuras, cuando este tipo de autoliquidación ha de presentarse directamente ante la AEAT, y, por otro, tramitó el documento como una solicitud de devolución, cuando era una compensación.

Un supuesto semejante se produjo en el expediente n.º 2269/04, en el que la entidad tramitó erróneamente como negativa una declaración del IRPF que era a ingresar y cuyo importe el reclamante afirmaba haber entregado en efectivo.

En el expediente n.º 993/04, con motivo de la presentación de la declaración conjunta correspondiente al IRPF del año 2001, el marido de la reclamante consignó como cuenta de abono la de esta. Dado que la reclamante no aparecía como primer declarante, la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona decidió abonar la transferencia en una cuenta diferente. El Servicio estimó que la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que debió proceder bien al abono de la transferencia en la cuenta designada por ser de titularidad de la reclamante —que también había firmado la reclamación— o bien devolver la transferencia recibida, pero en ningún caso abonarla en cuenta distinta.

Seguros

FALTA DE DILIGENCIA

Entidades: CAJA DE AHORROS DE SALAMANCA Y SORIA. — Reclamaciones n.º 3900/03, n.º 2335/04 y n.º 2524/04.

BANKINTER. — Reclamaciones n.º 1388/04 y n.º 1688/04.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 1711/04.

CAJA RURAL DE CUENCA, SCC. — Reclamación n.º 1602/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamaciones n.º 3270/04 y n.º 428/04.

En el expediente n.º 3900/03, el reclamante discrepaba con la actuación de la Caja de Ahorros de Salamanca y Soria, ya que había efectuado diversos adeudos en su cuenta en concepto de aportaciones a un plan de pensiones que él no había ordenado. Analizada la documentación, el Servicio comprobó que sí existía una autorización del reclamante para su adeudo, pero que durante un tiempo las aportaciones se interrumpieron, y que, posteriormente, se reiniciaron sin justificar la entidad los motivos de este cambio de criterio. El Servicio estimó que, con independencia de estar legitimada para adeudar las operaciones cuestionadas, la entidad se apartó de las buenas prácticas bancarias al no haber informado a su cliente de que se disponía a reanudar el adeudo de las aportaciones al plan de pensiones.

Esta misma entidad (n.º 2335/04 y n.º 2524/04) ofrecía un seguro de accidentes a aquellos clientes que tenían la nómina domiciliada. Con motivo del fallecimiento en un accidente de los titulares de las cuentas, sus cónyuges solicitaron la indemnización correspondiente al seguro, respondiendo la entidad que el seguro no estaba en vigor, ya que en un determinado momento había enviado una comunicación a sus clientes indicando que si no respondían en un determinado plazo se procedería a la cancelación del seguro. El Servicio, si bien no pudo pronunciarse sobre la vigencia del seguro, estimó que el envío por correo ordinario de una comunicación de esa trascendencia suponía una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias.

El Banco Santander Central Hispano (n.º 3270/04 y n.º 428/04) se apartó de las buenas prácticas bancarias al adeudar, sin acreditar que el reclamante hubiera dado su consentimiento expreso para ello, la prima única, de importe muy elevado, de un seguro de amortización de préstamos contratado con una empresa de su grupo. El Servicio consideró que, al tratarse de un único pago correspondiente a la prima de un seguro que iba a tener efecto a lo largo de muchos años, la entidad debía ser especialmente cuidadosa a la hora de acreditar que su cliente conocía todas las condiciones pactadas y que las autorizaba.

Otros casos de actuaciones contrarias a las buenas prácticas bancarias se produjeron respecto a los seguros contratados con motivo de la concesión de préstamos hipotecarios. En concreto, los supuestos planteados fueron los siguientes: contratación de un seguro de amortización a pesar de que los titulares ya habían suscrito otra póliza que cubría los mismos riesgos (n.º 1388/04); demora en la contratación del seguro de daños a nombre de su cliente a pesar de haber asumido la entidad expresamente esta obligación (n.º 1688/04); falta de comunicación a la compañía aseguradora con la que se contrató el seguro de amortización de préstamo de que se había procedido a la amortización total anticipada del mismo (n.º 1711/04 y n.º 1602/04).

Valores

FALTA DE DILIGENCIA

Entidades: BANCO DE FINANZAS E INVERSIONES. — Reclamación n.º 410/04.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 2518/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 4020/03.

En los expedientes de este epígrafe se recogen aquellas reclamaciones en las que los reclamantes, entre otras cuestiones, formulaban su queja por la actuación de las entidades relativa a operaciones con valores y que ha dado lugar a informes contrarios por parte del Servicio de Reclamaciones. Las concretas actuaciones incorrectas detectadas has sido las siguientes: cobro improcedente de comisión por reembolso anticipado de un fondo de inversión (n.º 2518/03); establecimiento, sin comunicación previa a su cliente, de una comisión por el acceso a operaciones con valores cuando anteriormente el servicio se prestaba de forma gratuita (n.º 410/04); embargo de la totalidad de los valores depositados en lugar del porcentaje correspondiente a la parte de titularidad del reclamante (n.º 4020/03).

Otras cuestiones

FALTA DE COLABORACIÓN CON
EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Entidades: BANKINTER. — Reclamación n.º 3220/03.

BANCA MARCH. — Reclamación n.º 2679/03

MONTE DE PIEDAD Y CAJA DE AHORROS DE HUELVA Y SEVILLA. — Reclamación n.º 2886/03.

BANCO BANIF. — Reclamación n.º 3572/03.

CAJA RURAL DE TORRENT. — Reclamación n.º 4063/03.

CAJA ESPAÑA DE INVERSIONES. — Reclamación n.º 4275/03.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 4546/03.

BANCO ATLÁNTICO. — Reclamación n.º 113/04.

HISPAMER SERVICIOS FINANCIEROS, EFC. — Reclamaciones n.º 1040/04 y n.º 2365/04.

CAJA RURAL DE SORIA. — Reclamación n.º 1087/04.

CAJA DE AHORRO PROVINCIAL DE GUADALAJARA. — Reclamación n.º 1284/04.

CAJA DE AHORROS DE SANTANDER Y CANTABRIA. — Reclamación n.º 1302/04.

BANCO SIMEÓN. — Reclamaciones n.º 2206/04 y n.º 3021/04.

CAJA DE AHORROS Y PENSIONES DE BARCELONA. — Reclamación n.º 2625/04.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamación n.º 2849/04.

BANCO GUIPUZCOANO. — Reclamación n.º 2984/04.

UNICAJA. — Reclamación n.º 3359/03.

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 y plazo exigibles 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

Entidad: CITIBANK ESPAÑA. — Reclamación n.º 3179/03.

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 este caso, Citibank se apartó de las buenas prácticas bancarias, ya que, con motivo del traspaso de sus cuentas a otra entidad, provocó que su cliente, temporalmente y sin aviso previo, no pudiera disponer de su dinero, y modificó unilateralmente las condiciones de alguno de los productos contratados.

DEFECTUOSA TRAMITACIÓN
DE UNA SUBVENCIÓN

Entidad: CAJA RURAL DEL SUR. — Reclamación n.º 1884/04.

En este caso, el reclamante acudió a la entidad reclamada para solicitar la tramitación de las ayudas agrarias de la Junta de Andalucía, produciéndose un error de grabación, reconocido por la entidad, que motivó que perdiera parte de la subvención. El Servicio consideró que el banco se había apartado de las buenas prácticas bancarias, ya que el error cometido vino motivado por la falta de diligencia del personal de la entidad.

REGISTROS DE IMPAGADOS

Entidades: CAJA RURAL DE CIUDAD REAL. — Reclamación n.º 3669/03.

BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA. — Reclamaciones n.º 4684/03, n.º 511/04 y n.º 1377/04.

BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO. — Reclamación n.º 378/04.

La Caja Rural de Ciudad Real (n.º 3669/03) incluyó a un cliente en un registro de impagados debido a la existencia de una deuda reconocida por ambas partes. No obstante, analizado el expediente, el Servicio comprobó que el reclamante contaba con posiciones acreedoras suficientes para saldar la deuda y, además, había dado su consentimiento expreso para que la entidad pudiera proceder a su compensación, pero que esta no se produjo por un error reconocido por la entidad. A la vista de las circunstancias concurrentes, el Servicio estimó que la entidad se había apartado de las buenas prácticas bancarias.

Por su parte, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (n.º 4684/03) notificó a la CIRBE que su cliente se encontraba en situación de mora por riesgos indirectos sin antes haber comunicado esta circunstancia al interesado. Esta misma entidad (n.º 511/04) solicitó la inclusión de la reclamante en un registro de impagados con motivo del impago de un préstamo ya cancelado.

El Banco Santander Central Hispano (n.º 378/04) requirió al reclamante para que hiciera efectivo el pago de una deuda antes de determinado plazo. El día del vencimiento del plazo el reclamante ingresó un cheque, a pesar de lo cual el banco comunicó a diversos registros de solvencia el impago de la deuda. Posteriormente, ante las reclamaciones de su cliente, demo-

ró injustificadamente la respuesta, remitiéndole finalmente a la entidad que gestionaba el registro. El Servicio, sin perjuicio de no poder pronunciarse sobre la procedencia de la inclusión del reclamante en el registro, estimó que la actuación posterior de la entidad y la falta de colaboración con su cliente denotaban una falta de diligencia contraria a las buenas prácticas bancarias.

En el caso del expediente n.º 1377/04, el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria se apartó de las buenas prácticas bancarias al facilitar datos sobre las cuentas de su cliente a terceros no autorizados.

FALTA DE DILIGENCIA EN LA
ATENCIÓN POR PARTE DEL
PERSONAL DE LA SUCURSAL

Entidad: IBERCAJA. — Reclamación n.º 576/04.

La reclamante acudió a una sucursal con un sobre cerrado en el que, según manifestaba, había cierta cantidad de dinero. Dado que, debido a un incidente acaecido en la calle, en ese momento se encontraba en un estado que le impedía quedarse durante mucho tiempo en la sucursal, entregó apresuradamente el sobre cerrado a un empleado de la entidad. Posteriormente se produjo la sustracción del sobre. El Servicio estimó que, al margen de no poder pronunciarse sobre cuál era el contenido del sobre, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera exigido que la entidad hubiera adoptado las medidas necesarias para evitar la sustracción del sobre en sus propias dependencias.

IV CRITERIOS DE INTERÉS GENERAL

Criterios de interés general

De conformidad con lo que establece el número noveno de la Orden Ministerial de 12 de diciembre de 1989, exponemos en este capítulo aquellos criterios y opiniones del Servicio de Reclamaciones que se consideran de interés general, extraídos del análisis de los casos presentados durante este ejercicio, que o bien no han tenido reflejo en las Memorias de ejercicios anteriores, o bien en su día fueron objeto de exposición, pero se ha visto la necesidad de efectuar una revisión.

Al igual que en Memorias anteriores, enunciaremos las buenas prácticas bancarias que se han puesto de manifiesto en concretos expedientes resueltos durante el año.

A) Criterios generales

INFORMACIÓN A HEREDEROS

Uno de los temas que con frecuencia genera reclamaciones y quejas ante el Servicio de Reclamaciones es, sin duda, la información que han de suministrar las entidades a los herederos de sus clientes, titulares de cuentas, tras producirse el fallecimiento de estos.

Así, tras efectuarse un análisis de las quejas y peticiones de información más frecuentes que vienen formulándose por los herederos, el Servicio ha considerado necesario revisar y matizar el alcance del derecho de información que les asiste.

En estos casos, se considera que las entidades deben facilitar, a quienes acrediten su condición de herederos, información sobre las posiciones que mantenía el causante frente a ellas en el momento de producirse el óbito, así como, en su caso, los movimientos habidos en las cuentas con posterioridad al fallecimiento y, si así se solicitara, información relativa a movimientos y operaciones concretas realizadas con anterioridad a la fecha del fallecimiento.

Respecto a este último supuesto —información de operaciones efectuadas con anterioridad al óbito—, el Servicio ha venido manteniendo —Memoria 2001— que no resulta exigible a las entidades que faciliten una información general y exhaustiva relativa a la totalidad de las operaciones llevadas a cabo por los titulares antes de su fallecimiento, entendiéndose que habrán de ser los tribunales de justicia quienes resuelvan sobre la procedencia o no de esa solicitud, si bien ello no quiere decir, ni puede implicar, que cualquier solicitud de información sobre movimientos anteriores al fallecimiento del titular haya de estar amparada por una resolución judicial.

Ello se infiere de lo preceptuado por el artículo 661 del Código Civil, el cual establece que los herederos suceden al difunto por el solo hecho de su muerte en todos sus derechos y obligaciones, de lo que se desprende que la muerte del titular de la cuenta otorga a sus herederos los mismos derechos y obligaciones que le hubieran correspondido al causante.

Ahora bien, el reconocimiento del derecho a obtener información no puede dar lugar, en modo alguno, a admitir peticiones desproporcionadas, en las que lo que se pretenda sea efectuar una auditoría o investigación de la relación que existía entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un amplio período temporal, exigiendo que esta vuelva a rendir cuentas de las operaciones realizadas.

En definitiva, a nuestro juicio, solo se requerirá el previo pronunciamiento judicial en aquellos supuestos en los que existan peticiones manifiestamente desproporcionadas e injustificadas

o existan especiales circunstancias que así lo aconsejen —cuentas de titularidad plural en las que no se ha recabado el consentimiento de los otros co-titulares, etc.—, las cuales deberán ser valoradas por las entidades caso por caso.

DISPONIBILIDAD DE LOS CHEQUES

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.

Se ha observado que algunas entidades, en unos casos amparándose en la cláusula «salvo buen fin» y en otros en la aplicación de unos plazos llamados «de seguridad», fijados unilateralmente de antemano por las propias entidades, procedieron a retener durante un determinado período de tiempo la disponibilidad del importe de cheques ingresados por sus clientes y abonados en cuenta «salvo buen fin», importe que en la información facilitada sobre el estado de las cuentas figuraba como saldo acreedor de las mismas.

El Servicio estimó que, en aquellos casos en que no hubiera sido aconsejable permitir al cliente la disponibilidad de dichos fondos, una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias hubiera sido optar por la gestión de cobro del cheque, no abonando su importe hasta que efectivamente se hubiese producido, o bien practicar el abono, pero limitando la eficacia del mismo mediante una cláusula específica que a tal efecto constara y que aludiera a indisponibilidad temporal del abono realizado hasta la fecha del cobro efectivo del cheque, entendiendo como cobro efectivo la fecha en que se conozca que el cheque no es incorriente por falta de fondos suficientes en la cuenta librada.

Al hilo de lo indicado, se considera que la retención de los fondos abonados, amparada de forma exclusiva en la aplicación de unos plazos predeterminados unilateralmente por las entidades, no puede estimarse correcta ni ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.

En definitiva, el Servicio entiende que las entidades deben procurar:

- a) Que la disponibilidad de los fondos se ajuste al efectivo cobro por parte de la entidad, entendiendo como tal la fecha en que se conozca que el cheque no es incorriente por carecer del saldo suficiente la cuenta librada.
- b) Que exista una total transparencia en los documentos bancarios destinados a justificar el ingreso de cheques, de tal forma que el cliente que entrega un cheque para su cobro y abono en cuenta conozca cuál es el compromiso adquirido por la entidad y las condiciones para la disponibilidad del importe de los cheques entregados.

USO FRAUDULENTO DE TARJETAS

Es esta una materia en relación con la cual —por el elevado porcentaje de las reclamaciones presentadas y por el impacto social que está teniendo— creemos interesante destacar el criterio del Servicio.

En relación con las operaciones fraudulentas efectuadas con tarjeta, consideramos que después del aviso de sustracción dado por el titular es la entidad la que ha de hacerse responsa-

ble de cualquier operación que se haya podido llevar a cabo, pues, aunque demuestre que ha puesto todos los medios a su alcance para evitarlas, se estima que existe una responsabilidad objetiva en la entidad, que es la que crea el sistema y lo implanta.

Frente a ello, es indudable que el cliente al que se hace entrega de una tarjeta de crédito o débito asume la responsabilidad de su custodia, pudiéndose afirmar en este sentido que la generalidad de la clientela bancaria es consciente de las consecuencias que pueden derivarse de su pérdida. Por ello, se estima que la responsabilidad por las disposiciones efectuadas antes del aviso de sustracción recae normalmente sobre el titular, salvo que concurren circunstancias particulares, que, en su caso, habrían de ser consideradas por los tribunales de justicia.

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

En algunos casos, las entidades afectadas evitan asumir la responsabilidad citada, alegando una actuación negligente por parte de los reclamantes en la custodia del PIN, o en la denuncia de los hechos ante las organizaciones emisoras de tarjetas al objeto de poder anularlas y evitar las disposiciones fraudulentas.

El Servicio de Reclamaciones, siguiendo la línea jurisprudencial más reciente, con la finalidad de dar un tratamiento lo más objetivo posible a la controversia, no puede admitir sin más dichas alegaciones, pues llevadas a sus últimas consecuencias harían inoperativa la franquicia establecida por el Código de Buena Conducta o, en su caso, por las cláusulas del propio contrato firmado entre las partes.

Así, venimos manteniendo como módulo de diligencia el que corresponde a las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar. Por lo tanto, incumbiría al titular de la tarjeta el deber de custodia pactado expresamente en el contrato de emisión, en el sentido de comunicar con celeridad a la entidad bancaria la pérdida o sustracción de la tarjeta, pero sería exagerado pretender que el titular comprobase cada hora del día si ha extraviado o le ha sido sustraída una tarjeta de crédito.

Asimismo, y como contrato bilateral, debe atenderse a la buena fe como criterio de integración del contrato, no cabiendo exigir una diligencia extraordinaria de una parte y exonerar de ella a las demás, tanto más cuanto que se trata de una relación en la que, aparte de ventajas para el titular de la tarjeta, se reportan beneficios económicos para las entidades emisoras y para los comercios adheridos. Así, el titular de la tarjeta puede esperar legítimamente que los demás intervinientes (entidad emisora y establecimientos asociados) conocedores de la calidad personal e intransferible de la tarjeta se cercioren de la identidad de los usuarios, comprueben la autenticidad de la firma y, en su caso, soliciten la exhibición de la oportuna documentación acreditativa, sin que deba responder el usuario de los fallos de un sistema al cual es ajeno.

Por lo que hace a la presunción del conocimiento del PIN por parte de terceros, la exoneración total de responsabilidad de las entidades financieras provoca, en opinión del Servicio, un des-

equilibrio en los derechos y obligaciones de las partes, salvo que se acredite el incumplimiento de las obligaciones impuestas en el condicionado general del contrato, habida cuenta de que la carga de probar la culpa imputada al titular de la tarjeta incumbe a la entidad que la pone como excusa para no aplicar el límite de responsabilidad pactado.

De todos es conocida la existencia de nuevas formas de fraudes, que hacen que, siendo diligente el titular de la tarjeta, un tercero, a través de diferentes engaños, pueda llegar a conocer su PIN.

A su vez, entendemos que el cliente no ha de ser quien soporte los perjuicios de las posibles coincidencias de determinadas fechas o números (DNI, etc.) con el PIN, si no está expresamente excepcionado en el contrato.

TRANSFERENCIAS TRANSFRONTERIZAS

En la Memoria del Servicio de Reclamaciones correspondiente al año 2002, mencionábamos, en relación con las transferencias transfronterizas, que el Reglamento CE n.º 2560/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros, limitaba las comisiones que se podían cobrar por ejecutar una orden de esta naturaleza a las que la entidad cobrara por una operación del mismo importe realizada dentro de España, siempre que la moneda de la transacción fuera el euro (o la corona sueca) y su importe no fuera superior a 12.500 euros.

El Servicio venía considerando que la citada igualdad:

- era efectivamente aplicable a las transacciones que quedaran dentro del ámbito del Reglamento, aunque las entidades no hubieran modificado en este sentido su folleto de tarifas. No obstante, en estos casos las entidades deberían, al menos, hacer una remisión «explícita» a las comisiones nacionales ya tarifadas que fueran aplicables, ya que las remisiones implícitas, desde el punto de vista de la transparencia informativa, se consideran contrarias a las buenas prácticas y usos bancarios; y
- alcanzaba a cualquier concepto directamente relacionado con la orden de transferencia que fuera a cobrar la entidad que la recibe, incluso cuando se tratara de la repercusión de gastos de transmisión de la orden u otros aplicados por terceros. Únicamente se permitiría a las entidades exigir comisiones adicionales cuando el ordenante no comunicara a estas el código de identificación bancaria (BIC) de la entidad de destino y/o el número internacional de cuenta bancaria (IBAN); y siempre y cuando estas comisiones estuvieran tarifadas y el cliente hubiera sido informado previamente de su existencia.

No obstante, la aplicación de esta regla general tenía una limitación técnica, ya que el Sistema Nacional de Compensación Electrónica, a través del que se tramitan todas las transferencias nacionales en euros, únicamente opera con la cláusula OUR (todos los gastos a cargo del ordenante), por lo que las transferencias europeas emitidas o recibidas con cláusulas BEN (todos los gastos a cargo del beneficiario) o SHA (gastos compartidos) carecen de términos de comparación nacional.

En este sentido, entendíamos que, dado que la remuneración que cobra una entidad por la prestación de un servicio debía ser acorde con la actividad que realice y la responsabilidad que asuma, las comisiones que se habían de aplicar, en estos casos, deberían ser distintas en función de las opciones de repercusión de gastos que haya elegido el cliente, OUR, BEN o SHA. Así, habría que estar a las tarifas que fijara cada entidad, teniendo en cuenta:

- que las transferencias emitidas bajo las opciones BEN y SHA debían soportar unas comisiones inferiores a las emitidas bajo la opción OUR, dado que las primeras solo incluyen las comisiones y gastos de esta entidad, mientras que las emitidas bajo la opción OUR incluyen también las comisiones y gastos del resto de entidades participantes en el proceso, y
- que las comisiones aplicables a las transferencias recibidas bajo estas opciones (BEN y SHA) debían ser inferiores a las emitidas mediante idénticas cláusulas.

Para evitar esta pluralidad de comisiones, y convencidos de la idoneidad de fijar un único criterio en la aplicación de las normas comunitarias que afectan a los pagos en el mercado interior, la Dirección General de Regulación del Banco de España informó, en mayo de 2005, a todas las entidades de que, cualquiera que fuera la cláusula de gastos asociada a las transferencias sujetas al citado Reglamento, en un plazo máximo de 45 días contados desde dicha comunicación: «No se podrá cobrar comisión ni repercutir gasto alguno a su beneficiario [...] por el servicio de abonarle dicha transferencia en su cuenta, que no sea idéntica a la comisión cobrada o al gasto repercutido por el abono de una transferencia equivalente ordenada en España».

Entendemos que la remuneración que cobra una entidad por la prestación de un servicio debe ser acorde con la actividad que esta realice y la responsabilidad que asuma. Y, en este sentido, las comisiones soportadas por el beneficiario por transferencias recibidas bajo la opción SHA (gastos compartidos) deberían ser inferiores a las que soportaría por la emisión de una transferencia con cláusula de gastos OUR, que son las que a nivel nacional se registran en el epígrafe 7 del Libro de tarifas, y las que limitan, vía Reglamento, las que pueden cobrarse a nivel supranacional.

PUESTOS AUTOMÁTICOS

Se han presentado numerosas reclamaciones ante el Servicio motivadas por el cambio operado por algunas entidades en la forma de prestación de determinados servicios, tales como reintegros por debajo de los importes fijados, actualizaciones de libretas o adeudo de recibos en cuenta, que han pasado de atenderse en las propias cajas o ventanillas de las entidades a realizarse a través de dispositivos automáticos, que aquellas ponen a disposición de sus clientes.

Sobre este asunto, el criterio generalmente sostenido por el Servicio de Reclamaciones ha sido aceptar como legítima la práctica de impulsar las posibilidades de autoservicio de sus oficinas, por parte de las entidades, asesorando a su clientela sobre las ventajas que comporta el uso de puestos automáticos en la operativa habitual, como, por ejemplo, la de evitar colas o demoras innecesarias. Ahora bien, una cosa es recomendar o sugerir la utilización de los cajeros automáticos, y otra bien distinta imponer su uso a todos los clientes, ya que, mientras que, en el primer caso sería suficiente facilitar a los clientes información adecuada, en el segundo no basta con eso.

Entendemos que cualquier práctica que exceda el carácter de mera recomendación o sugerencia, y que implique en consecuencia una alteración unilateral de las posibilidades de obtener reintegros en efectivo, imponiendo los cajeros automáticos como única forma de disposición para una determinada cuantía de reintegros, por pequeña que esta sea, constituiría un cambio en la forma de realizar una prestación inherente al servicio de caja, que requeriría, en todo caso, el consentimiento adecuadamente informado de la clientela destinataria, en particular sobre las obligaciones que conlleva este cambio.

Otro asunto distinto que se sigue planteando reiteradamente ante el Servicio es el relativo a los horarios de pago de recibos en ventanilla que establecen las entidades en sus oficinas.

En este caso, se trata del pago de recibos, fundamentalmente de suministros y comunidades de propietarios, cuyos obligados al pago, clientes o no de las entidades de crédito, prefieren pagar los mismos en efectivo por ventanilla. Este Servicio considera que no existe disposición legal alguna que establezca un determinado horario como obligatorio para que las entidades de crédito admitan ingresos y realicen pagos a sus clientes, o a terceros por cuenta de sus clientes, y las entidades justifican la imposición de limitaciones horarias basándose en motivos organizativos y de optimización de la operativa bancaria, ofreciendo vías alternativas —domiciliaciones, cajeros automáticos, banca telefónica o Internet— para realizar las mismas operaciones, con un horario mucho más amplio.

Por tanto, venimos entendiendo que, mientras estas limitaciones horarias tengan la intención expuesta, se trata de decisiones de las entidades incardinadas en su política de funcionamiento operativo interno y, por tanto, en su esfera discrecional.

Se han planteado reclamaciones ante el Servicio en las que se cuestiona si la actuación de las entidades es o no correcta, a la hora de informar a sus clientes sobre los adeudos domiciliados en sus cuentas, actuando como entidades domiciliatarias de tales adeudos.

Resultan conflictivos estos supuestos cuando las entidades no remiten a los clientes comunicaciones específicas, justificativas de los adeudos de recibos que practican en sus cuentas. Para determinar la información que se debe enviar a los clientes hay que acudir a las instrucciones operativas del Sistema Nacional de Compensación Electrónica, a través del cual se tramitan los adeudos domiciliados, que prevén cuatro procedimientos de comunicación de adeudos, siendo relevantes, a los efectos de los expedientes que suelen plantearse, dos de ellos, los procedimientos primero y segundo. Pues bien, resulta que el elemento esencial para conocer la información que se ha de facilitar a los clientes que soportan el adeudo en su cuenta es el procedimiento elegido por el emisor de los recibos para la presentación al cobro de los mismos, de tal modo que, cuando el procedimiento utilizado es el identificado con el código «02» —que es el usado en los supuestos reclamados—, las entidades deben limitarse a transmitir los datos que han recibido, ajustándose con ello a las buenas prácticas bancarias.

En cuanto a la justificación de los pagos realizados, que suelen cuestionar los reclamantes, este Servicio entiende que el deudor justifica suficientemente el pago mediante el correspondiente apunte bancario, si bien, en el caso de considerar que no fuera suficiente, habrá de dirigirse a la entidad emisora de los recibos, que es la que puede decidir el procedimiento de presentación de los mismos.

B) Casos concretos de buenas prácticas bancarias

Un cliente de Unoe Bank ingresó un cheque en su cuenta para que la entidad gestionara su cobro. Al cabo de unos días, el banco le comunicó que el cheque había resultado devuelto por incorriente, procediendo además al adeudo de la comisión que, para el caso de devolución, habían pactado. El reclamante se quejó, ya que, según él, la cuenta del librado tenía fondos suficientes para atender el documento, por lo que la devolución había sido improcedente.

Unoe Bank, actuando en defensa de los intereses de su cliente, se puso en contacto con la entidad en la que el librado tenía abierta la cuenta, pudiendo comprobar que, efectivamente, la cuenta tenía saldo suficiente para el pago del cheque, pero que, si no fue cobrado, fue por un error de la otra entidad.

A la vista de las nuevas circunstancias, y dado que ni el reclamante ni el titular de la cuenta librada eran responsables de la devolución, Unoe Bank decidió retroceder tanto la comisión por devolución como los intereses correspondientes desde la fecha del adeudo hasta la de la retrocesión. Esta actuación, asumiendo las consecuencias perjudiciales que un error de un tercero había causado en su cliente, fue considerada por el Servicio como un ejemplo de buena práctica bancaria.

En otro caso, un cliente de Bilbao Bizkaia Kutxa discrepaba con el hecho de que le hubieran adeudado en descubierto el importe de un recibo de préstamo. Las alternativas que, ante el impago de la cuota, tenía la entidad eran dos, bien aplicar intereses de demora sobre la cuota pendiente o bien adeudar el recibo en descubierto y liquidar intereses de descubierto sobre la cuenta. De las dos opciones posibles, la entidad prefirió cargar el recibo en descubierto porque el tipo de descubierto era sensiblemente inferior al de demora del préstamo, con lo que, estando legitimada para elegir entre cualquiera de las dos alternativas, optó por aquella que resultara menos gravosa para su cliente. El Servicio estimó que la actuación de la caja puso de manifiesto una clara intención de proteger los intereses de su cliente y que, por tanto, era constitutiva de una buena práctica bancaria.

Los reclamantes, clientes del Banco Atlántico —actualmente Banco de Sabadell—, solicitaban justificación documental de multitud de apuntes practicados en su cuenta entre los años 1991 y 1996. La entidad, que ya había entregado en su momento toda la información solicitada, trató de atender en lo posible la nueva petición, entregando toda aquella documentación que obraba en su poder. Esta actuación, a la que no estaba obligada por la normativa vigente, suponía un ejemplo de la actitud transparente que un banco debe tener en las relaciones con su cliente, y por lo tanto por completo acorde con lo exigible por las buenas prácticas bancarias.

V ALLANAMIENTOS Y DESISTIMIENTOS

Allanamientos

Total: 598 casos

Se exponen a continuación los expedientes archivados durante el año 2004, distribuidos en grupos y subgrupos, en los que las entidades se allanaron a las pretensiones de los reclamantes.

Operaciones activas

Comisiones y gastos (43 casos)
Intereses (35 casos)
Actuación unilateral de la entidad (21 casos)
Falta de diligencia (20 casos)
Información y documentación (9 casos)
Ley de Crédito al Consumo (5 casos)
Condiciones contractuales (5 casos)
Subrogaciones y novaciones (Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios) (17 casos)
Préstamos subvencionados (4 casos)
Cuestiones varias (6 casos)
Banca telefónica (2 casos)
Seguros (8 casos)

Operaciones pasivas

Comisiones y gastos (78 casos)
Intereses (23 casos)
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (25 casos)
Compensaciones (6 casos)
Incumplimiento de órdenes de clientes (5 casos)
Falta de diligencia (13 casos)
Condiciones contractuales (13 casos)
Información y documentación (12 casos)
Regalos promocionales (4 casos)

Transferencias

Comisiones y gastos (14 casos)
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (6 casos)
Falta de diligencia (4 casos)
Información y documentación (2 casos)
Valoración (1 caso)

Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros

Comisiones y gastos (21 casos)
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (30 casos)
Falta de diligencia (7 casos)
Incumplimiento de órdenes de clientes (6 casos)
Información y documentación (2 casos)

Tarjetas de crédito y débito

Comisiones y gastos (16 casos)
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (20 casos)
Condiciones contractuales (6 casos)
Falta de diligencia (4 casos)
Robo, sustracción y uso fraudulento (80 casos)

	Información y documentación (2 caso)
Operaciones en divisas y billetes extranjeros	Falta de diligencia (4 casos)
Cuestiones varias	Avales y garantías (4 casos)
	Créditos documentarios (2 casos)
	Impuestos y Seguridad Social (7 casos)
	Valores (2 caso)
	Herencias (2 casos)
	Otras cuestiones (1 caso)

Desistimientos

Total: 159 casos

Constituyen los expedientes archivados durante el año 2004, por haber desistido los reclamantes de su queja, normalmente tras haber alcanzado algún tipo de acuerdo con la entidad.

Operaciones activas

Comisiones y gastos (7 casos)
Intereses (14 casos)
Actuación unilateral de la entidad (6 casos)
Falta de diligencia (6 casos)
Discrepancia apuntes en cuenta (5 casos)
Información y documentación (7 casos)
Condiciones contractuales (4 casos)
Ley de Crédito al Consumo (2 casos)
Subrogaciones y novaciones (Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios) (4 casos)
Préstamos subvencionados (1 caso)
Cuestiones varias (2 casos)

Operaciones pasivas

Comisiones y gastos (19 casos)
Intereses (3 casos)
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (11 casos)
Incumplimiento de órdenes de clientes (2 casos)
Falta de diligencia (3 casos)
Información y documentación (1 caso)

Transferencias

Falta de diligencia (1 caso)

Cheques, letras de cambio, pagarés, recibos y otros

Comisiones y gastos (2 casos)
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (8 casos)
Falta de diligencia (6 casos)

Tarjetas de crédito y débito

Comisiones y gastos (1 caso)
Discrepancias sobre apuntes en cuenta (8 casos)
Falta de diligencia (8 casos)
Robo, sustracción, uso fraudulento (21 casos)

Operaciones en divisas y billetes extranjeros

Tipo de cambio (1 caso)

Cuestiones varias

Avales y garantías (4 casos)
Herencias (2 caso)
Inclusión en registros de impagados (2 casos)
Billetes falsos (1 caso)
Seguros (1 caso)
Otras cuestiones (2 casos)

PUBLICACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA

Estudios e informes

PERIÓDICOS

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

NO PERIÓDICOS

Central de Balances: estudios de encargo
Notas de Estabilidad Financiera

ESTUDIOS ECONÓMICOS

- 53 ÁNGEL LUIS GÓMEZ JIMÉNEZ Y JOSÉ MARÍA ROLDÁN ALEGRE: Análisis de la política fiscal en España con una perspectiva macroeconómica (1988-1994) (1995).
- 54 JUAN MARÍA PEÑALOSA: El papel de la posición financiera de los agentes económicos en la transmisión de la política monetaria (1996).
- 55 ISABEL ARGIMÓN MAZA: El comportamiento del ahorro y su composición: evidencia empírica para algunos países de la Unión Europea (1996).
- 56 JUAN AYUSO HUERTAS: Riesgo cambiario y riesgo de tipo de interés bajo regímenes alternativos de tipo de cambio (1996).
- 57 OLYMPIA BOVER, MANUEL ARELLANO Y SAMUEL BENTOLILA: Duración del desempleo, duración de las prestaciones y ciclo económico (1996). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 58 JOSÉ MARÍN ARCAS: Efectos estabilizadores de la política fiscal. Tomos I y II (1997). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 59 JOSÉ LUIS ESCRIVÁ, IGNACIO FUENTES, FERNANDO GUTIÉRREZ Y M.^a TERESA SASTRE: El sistema bancario español ante la Unión Monetaria Europea (1997).
- 60 ANA BUISÁN Y ESTHER GORDO: El sector exterior en España (1997).
- 61 ÁNGEL ESTRADA, FRANCISCO DE CASTRO, IGNACIO HERNANDO Y JAVIER VALLÉS: La inversión en España (1997).
- 62 ENRIQUE ALBEROLA ILA: España en la Unión Monetaria. Una aproximación a sus costes y beneficios (1998).
- 63 GABRIEL QUIRÓS (coordinador): Mercado español de deuda pública. Tomos I y II (1998).
- 64 FERNANDO C. BALLABRIGA, LUIS JULIÁN ÁLVAREZ GONZÁLEZ Y JAVIER JAREÑO MORAGO: Un modelo macroeconómico BVAR para la economía española: metodología y resultados (1998). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 65 ÁNGEL ESTRADA Y ANA BUISÁN: El gasto de las familias en España (1999).
- 66 ROBERTO BLANCO ESCOLAR: El mercado español de renta variable. Análisis de la liquidez e influencia del mercado de derivados (1999).
- 67 JUAN AYUSO, IGNACIO FUENTES, JUAN PEÑALOSA Y FERNANDO RESTOY: El mercado monetario español en la Unión Monetaria (1999).
- 68 ISABEL ARGIMÓN, ÁNGEL LUIS GÓMEZ, PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y FRANCISCO MARTÍ: El sector de las Administraciones Públicas en España (1999).
- 69 JAVIER ANDRÉS, IGNACIO HERNANDO Y J. DAVID LÓPEZ-SALIDO: Assessing the benefits of price stability: The international experience (2000).
- 70 OLYMPIA BOVER Y MARIO IZQUIERDO: Ajustes de calidad en los precios: métodos hedónicos y consecuencias para la Contabilidad Nacional (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 71 MARIO IZQUIERDO Y M.^a DE LOS LLANOS MATEA: Una aproximación a los sesgos de medición de las variables macroeconómicas españolas derivados de los cambios en la calidad de los productos (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 72 MARIO IZQUIERDO, OMAR LICANDRO Y ALBERTO MAYDEU: Mejoras de calidad e índices de precios del automóvil en España (2001). (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 73 OLYMPIA BOVER Y PILAR VELILLA: Precios hedónicos de la vivienda sin características: el caso de las promociones de viviendas nuevas. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)

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

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

- 74 MARIO IZQUIERDO Y M.^a DE LOS LLANOS MATEA: Precios hedónicos para ordenadores personales en España durante la década de los años noventa (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número).
- 75 PABLO HERNÁNDEZ DE COS: Empresa pública, privatización y eficiencia (2004).
- 76 FRANCISCO DE CASTRO FERNÁNDEZ: Una evaluación macroeconómica de la política fiscal en España (2005).

ESTUDIOS DE HISTORIA ECONÓMICA

- 26 HERNÁN ASDRÚBAL SILVA: El Comercio entre España y el Río de la Plata (1778-1810) (1993).
- 27 JOHN ROBERT FISHER: El Comercio entre España e Hispanoamérica (1797-1820) (1993).
- 28 BEATRIZ CÁRCELES DE GEA: Fraude y administración fiscal en Castilla. La Comisión de Millones (1632-1658): Poder fiscal y privilegio jurídico-político (1994).
- 29 PEDRO TEDDE Y CARLOS MARICHAL (coords.): La formación de los bancos centrales en España y América Latina (siglos XIX y XX). Vol. I: España y México (1994).
- 30 PEDRO TEDDE Y CARLOS MARICHAL (coords.): La formación de los bancos centrales en España y América Latina (siglos XIX y XX). Vol. II: Suramérica y el Caribe (1994).
- 31 BEATRIZ CÁRCELES DE GEA: Reforma y fraude fiscal en el reinado de Carlos II. La Sala de Millones (1658-1700) (1995).
- 32 SEBASTIÁN COLL Y JOSÉ IGNACIO FORTEA: Guía de fuentes cuantitativas para la historia económica de España. Vol. I: Recursos y sectores productivos (1995).
- 33 FERNANDO SERRANO MANGAS: Vellón y metales preciosos en la Corte del Rey de España (1618-1668) (1996).
- 34 ALBERTO SABIO ALCUTÉN: Los mercados informales de crédito y tierra en una comunidad rural aragonesa (1850-1930) (1996).
- 35 M.^a GUADALUPE CARRASCO GONZÁLEZ: Los instrumentos del comercio colonial en el Cádiz del siglo XVII (1650-1700) (1996).
- 36 CARLOS ÁLVAREZ NOGAL: Los banqueros de Felipe IV y los metales preciosos americanos (1621-1665) (1997).
- 37 EVA PARDOS MARTÍNEZ: La incidencia de la protección arancelaria en los mercados españoles (1870-1913) (1998).
- 38 ELENA MARÍA GARCÍA GUERRA: Las acuñaciones de moneda de vellón durante el reinado de Felipe III (1999).
- 39 MIGUEL ÁNGEL BRINGAS GUTIÉRREZ: La productividad de los factores en la agricultura española (1752-1935) (2000).
- 40 ANA CRESPO SOLANA: El comercio marítimo entre Ámsterdam y Cádiz (1713-1778) (2000).
- 41 LLUIS CASTAÑEDA: El Banco de España (1874-1900). La red de sucursales y los nuevos servicios financieros (2001).
- 42 SEBASTIÁN COLL Y JOSÉ IGNACIO FORTEA: Guía de fuentes cuantitativas para la historia económica de España. Vol. II: Finanzas y renta nacional (2002).
- 43 ELENA MARTÍNEZ RUIZ: El sector exterior durante la autarquía. Una reconstrucción de las balanzas de pagos de España, 1940-1958. Edición revisada (2003).
- 44 INÉS ROLDÁN DE MONTAUD: La banca de emisión en Cuba (1856-1898) (2004).
- 45 ALFONSO HERRANZ LONCÁN: La dotación de infraestructuras en España, 1844-1935 (2004).

DOCUMENTOS DE TRABAJO

- 0503 ÁNGEL ESTRADA Y J. DAVID LÓPEZ-SALIDO: Sectoral mark-up dynamics in Spain.
- 0504 FRANCISCO ALONSO, ROBERTO BLANCO Y GONZALO RUBIO: Testing the forecasting performance of Ibx 35 option-implied risk-neutral densities.
- 0505 ALICIA GARCÍA HERRERO Y ÁLVARO ORTIZ: The role of global risk aversion in explaining Latin American sovereign spreads.
- 0506 ALFREDO MARTÍN, JESÚS SAURINA Y VICENTE SALAS: Interest rate dispersion in deposit and loan markets.
- 0507 MÁXIMO CAMACHO Y GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS: Jump-and-rest effect of U.S. business cycles.
- 0508 LUIS J. ÁLVAREZ, PABLO BURRIEL E IGNACIO HERNANDO: Do decreasing hazard functions for price changes make any sense?
- 0509 ÁNGEL DE LA FUENTE Y JUAN F. JIMENO: The private and fiscal returns to schooling and the effect of public policies on private incentives to invest in education: a general framework and some results for the EU.
- 0510 JUAN J. DOLADO, MARCEL JANSEN Y JUAN F. JIMENO: Dual employment protection legislation: a framework for analysis.
- 0511 ANA DEL RÍO Y GARRY YOUNG: The determinants of unsecured borrowing: evidence from the British household panel survey.
- 0512 ANA DEL RÍO Y GARRY YOUNG: The impact of unsecured debt on financial distress among British households.
- 0513 ADELA LUQUE: Skill mix and technology in Spain: evidence from firm-level data.
- 0514 J. DAVID LÓPEZ-SALIDO, FERNANDO RESTOY Y JAVIER VALLÉS: Inflation differentials in EMU: the Spanish case.
- 0515 ISAAC ALFON, ISABEL ARGIMÓN Y PATRICIA BASCUÑANA-AMBRÓS: How individual capital requirements affect capital ratios in UK banks and building societies.
- 0516 JOSÉ MANUEL CAMPA E IGNACIO HERNANDO: M&As performance in the European financial industry.
- 0517 ALICIA GARCÍA HERRERO Y DANIEL SANTABÁRBARA: Does China have an impact on foreign investment to Latin America?

- 0518 MÁXIMO CAMACHO, GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS Y LORENA SAIZ: Do European business cycles look like one?
- 0519 DANIEL PÉREZ, VICENTE SALAS-FUMÁS Y JESÚS SAURINA: Banking integration in Europe.
- 0520 JORDI GALÍ, MARK GERTLER Y J. DAVID LÓPEZ-SALIDO: Robustness of the estimates of the hybrid New Keynesian Phillips curve.
- 0521 JAVIER ANDRÉS, J. DAVID LÓPEZ-SALIDO Y EDWARD NELSON: Sticky-price models and the natural rate hypothesis.
- 0522 OLYMPIA BOVER: Wealth effects on consumption: microeconomic estimates from the Spanish survey of household finances.
- 0523 ENRIQUE ALBEROLA, LUIS MOLINA Y DANIEL NAVIA: Say you fix, enjoy and relax. The deleterious effect of peg announcements on fiscal discipline.
- 0524 AGUSTÍN MARAVALL: An application of the TRAMO-SEATS automatic procedure; direct versus indirect adjustment.
- 0525 ALICIA GARCÍA-HERRERO Y MARÍA SOLEDAD MARTÍNEZ-PERÍA: The mix of international banks' foreign claims: determinants and implications for financial stability.
- 0526 J. IGNACIO GARCÍA-PÉREZ Y JUAN F. JIMENO: Public sector wage gaps in Spanish regions.
- 0527 LUIS J. ÁLVAREZ, PABLO BURRIEL E IGNACIO HERNANDO: Price setting behaviour in Spain: evidence from micro PPI data.
- 0528 EMMANUEL DHYNE, LUIS J. ÁLVAREZ, HERVÉ LE BIHAN, GIOVANNI VERONESE, DANIEL DIAS, JOHANNES HOFFMANN, NICOLE JONKER, PATRICK LÜNNEMANN, FABIO RUMLER Y JOUKO VILMUNEN: Price setting in the euro area: some stylized facts from individual consumer price data.
- 0529 TERESA SASTRE Y JOSÉ LUIS FERNÁNDEZ-SÁNCHEZ: Un modelo empírico de las decisiones de gasto de las familias españolas.
- 0530 ALFREDO MARTÍN-OLIVER, VICENTE SALAS-FUMÁS Y JESÚS SAURINA: A test of the law of one price in retail banking.
- 0531 GABRIEL JIMÉNEZ Y JESÚS SAURINA: Credit cycles, credit risk and prudential regulation.
- 0532 BEATRIZ DE-BLAS-PÉREZ: Exchange rate dynamics in economies with portfolio rigidities.
- 0533 ÓSCAR J. ARCE: Reflections on fiscalist divergent price-paths.
- 0534 M.^a DE LOS LLANOS MATEA Y MIGUEL PÉREZ: Diferencias en la evolución de los precios de los alimentos frescos por tipo de establecimiento.
- 0535 JOSÉ MANUEL MARQUÉS, FERNANDO NIETO Y ANA DEL RÍO: Una aproximación a los determinantes de la financiación de las sociedades no financieras en España.
- 0536 S. FABIANI, M. DRUANT, I. HERNANDO, C. KWAPIL, B. LANDAU, C. LOUPIAS, F. MARTINS, T. MATHÄ, R. SABBATINI, H. STAHL Y A. STOKMAN: The pricing behaviour of firms in the euro area: new survey evidence.
- 0537 LUIS J. ÁLVAREZ E I. HERNANDO: The price setting behaviour of Spanish firms: evidence from survey data.
- 0538 JOSÉ MANUEL CAMPA, LINDA S. GOLDBERG Y JOSÉ M. GONZÁLEZ MÍNGUEZ: Exchange-rate pass-through to import prices in the euro area.
- 0539 RAQUEL LAGO-GONZÁLEZ Y VICENTE SALAS-FUMÁS: Market power and bank interest rate adjustments.

DOCUMENTOS OCASIONALES

- 0309 JOSÉ MANUEL GONZÁLEZ-MÍNGUEZ, PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y ANA DEL RÍO: An analysis of the impacts of GDP revisions on cyclically adjusted budget balances (CABS).
- 0401 J. RAMÓN MARTÍNEZ-RESANO: Central bank financial independence.
- 0402 JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA Y FERNANDO RESTOY: Evolución reciente del patrimonio de empresas y familias en España: implicaciones macroeconómicas. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 0403 ESTHER GORDO, ESTHER MORAL Y MIGUEL PÉREZ: Algunas implicaciones de la ampliación de la UE para la economía española.
- 0404 LUIS JULIÁN ÁLVAREZ GONZÁLEZ, PILAR CUADRADO SALINAS, JAVIER JAREÑO MORAGO E ISABEL SÁNCHEZ GARCÍA: El impacto de la puesta en circulación del euro sobre los precios de consumo.
- 0405 ÁNGEL ESTRADA, PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y JAVIER JAREÑO: Una estimación del crecimiento potencial de la economía española.
- 0406 ALICIA GARCÍA HERRERO Y DANIEL SANTABÁRBARA: Where is the Chinese banking system going with the ongoing reform?
- 0407 MIGUEL DE LAS CASAS, SANTIAGO FERNÁNDEZ DE LIS, EMILIANO GONZÁLEZ-MOTA Y CLARA MIRA-SALAMA: A review of progress in the reform of the International Financial Architecture since the Asian crisis.
- 0408 GIANLUCA CAPORELLO Y AGUSTÍN MARAVALL: Program TSW. Revised manual version May 2004.
- 0409 OLYMPIA BOVER: Encuesta financiera de las familias españolas (EFF): descripción y métodos de la encuesta de 2002. (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 0410 MANUEL ARELLANO, SAMUEL BENTOLILA Y OLYMPIA BOVER: Paro y prestaciones: nuevos resultados para España.
- 0501 JOSÉ RAMÓN MARTÍNEZ-RESANO: Size and heterogeneity matter. A microstructure-based analysis of regulation of secondary markets for government bonds.
- 0502 ALICIA GARCÍA HERRERO, SERGIO GAVILÁ Y DANIEL SANTABÁRBARA: China's banking reform: an assessment of its evolution and possible impact.
- 0503 ANA BUISÁN, DAVID LEARMONTH Y MARÍA SEBASTIÁ-BARRIEL: An industry approach to understanding export performance: stylised facts and empirical estimation.
- 0504 ANA BUISÁN Y FERNANDO RESTOY: Cross-country macroeconomic heterogeneity in EMU.
- 0505 JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA: Una larga fase de expansión de la economía española.

EDICIONES VARIAS¹

BANCO DE ESPAÑA: Monedas de Oro de la Colección del Banco de España (1991). 48,08 €.
PEDRO MARTÍNEZ MÉNDEZ: Los beneficios de la banca (1970-1989) (1991). 12,50 €.
MARÍA JOSÉ TRUJILLO MUÑOZ: La potestad normativa del Banco de España: el régimen dual establecido en la Ley de Autonomía (1995). 3,13 €.
BANCO DE ESPAÑA: Tauromaquia. Catálogo comentado sobre la Tauromaquia, de Francisco de Goya, referido a una primera tirada de esta serie, propiedad del Banco de España (1996). 5 €.
JUAN LUIS SÁNCHEZ-MORENO GÓMEZ: Circular 8/1990, de 7 de septiembre. Concordancias legales (1996). 6,25 €.
RAMÓN SANTILLÁN: Memorias (1808-1856) (1996) (**).
BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE ESTUDIOS (Ed.): La política monetaria y la inflación en España (1997) (*).
BANCO DE ESPAÑA: La Unión Monetaria Europea: cuestiones fundamentales (1997). 3,01 €.
TERESA TORTELLA: Los primeros billetes españoles: las «Cédulas» del Banco de San Carlos (1782-1829) (1997). 28,13 €.
JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA, JOSÉ VIÑALS Y FERNANDO GUTIÉRREZ (Ed.): Monetary policy and inflation in Spain (1998) (***)
VICTORIA PATXOT: Medio siglo del Registro de Bancos y Banqueros (1947-1997) (1999). Libro y disquete: 5,31 €.
PEDRO TEDDE DE LORCA: El Banco de San Fernando (1829-1856) (1999) (*).
BANCO DE ESPAÑA (Ed.): Arquitectura y pintura del Consejo de la Reserva Federal (2000). 12,02 €.
PABLO MARTÍN ACEÑA: El Servicio de Estudios del Banco de España (1930-2000) (2000). 9,02 €.
TERESA TORTELLA: Una guía de fuentes sobre inversiones extranjeras en España (1780-1914) (2000). 9,38 €.
VICTORIA PATXOT Y ENRIQUE GIMÉNEZ-ARNAU: Banqueros y bancos durante la vigencia de la Ley Cambó (1922-1946) (2001). 5,31 €.
BANCO DE ESPAÑA: El camino hacia el euro. El real, el escudo y la peseta (2001). 45 €.
BANCO DE ESPAÑA: El Banco de España y la introducción del euro (2002). Ejemplar gratuito.
BANCO DE ESPAÑA: Billetes españoles 1940-2001 (2004). 30 €. (Ediciones en español e inglés.)

Difusión estadística

Boletín de Operaciones (diario) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)
Boletín del Mercado de Deuda Pública (diario) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)
Boletín Estadístico (mensual)
Central de Balances. Resultados anuales de las empresas no financieras (monografía anual)
Cuentas Financieras de la Economía Española (edición bilingüe: español e inglés) (anual)

Legislación financiera y registros oficiales

Circulares a entidades de crédito²
Circulares del Banco de España. Recopilación (cuatrimestral)
Registros de Entidades (anual) (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)

Formación

BANCO DE ESPAÑA: Cálculo mercantil (con ejercicios resueltos).
PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo I) (1999).
PEDRO PEDRAJA GARCÍA: Contabilidad y análisis de balances en la banca (tomo II) (1998).
JESÚS MARÍA RUIZ AMESTOY: Matemática financiera (2001).
JESÚS MARÍA RUIZ AMESTOY: Matemática financiera (ejercicios resueltos) (1994).
UBALDO NIETO DE ALBA: Matemática financiera y cálculo bancario.
LUIS A. HERNANDO ARENAS: Tesorería en moneda extranjera.

PUBLICACIONES DEL BANCO CENTRAL EUROPEO

Informe Anual
Boletín Mensual
Otras publicaciones

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

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