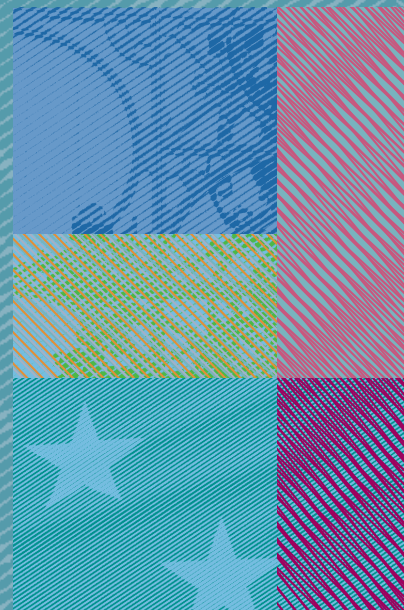


**MEMORIA DEL SERVICIO
DE RECLAMACIONES**

2010

BANCO DE ESPAÑA
Eurosistema



MEMORIA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES 2010

**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, 2011

ISSN: 1695-4599 (edición impresa)

ISSN: 1695-4343 (edición electrónica)

Depósito legal: M. 26006-2003

Unidad de Publicaciones, Banco de España

ÍNDICE

1 PRESENTACIÓN 11

2 INTRODUCCIÓN 19

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD
DESARROLLADA POR EL
SERVICIO DE
RECLAMACIONES 23

3.1 Nuevas reclamaciones recibidas 27
3.1.1 ¿Quién reclamó? 27
3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones? 28
3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones? 28
3.1.4 ¿Contra qué entidades se presentó reclamación? 31
3.1.5 ¿Contra qué entidades se reclamó? 33
3.2 Reclamaciones resueltas 34
3.2.1 ¿Por qué se reclamó? 34
3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones? 38
3.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio? 41
3.3 Consultas 43
3.4 Anejo estadístico 44

4 CRITERIOS GENERALES 55

4.1 Información 59
4.1.1 Claridad y transparencia con el cliente 59
4.1.2 Resolución unilateral de contratos de duración indefinida 67
4.2 Acreditación documental de órdenes y operaciones 67
4.3 Comisiones y gastos 68
4.3.1 En general 68
4.3.2 Criterios reiterados 69
4.4 Apuntes en cuenta 70
4.4.1 Disposición de fondos 71
4.4.2 Disponibilidad de los fondos (de conformidad con lo previsto en la Ley 16/2009, de Servicios de Pago) 71
4.4.3 Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente 72
4.5 Falta de diligencia 73
4.5.1 Errores 73
4.5.2 Falta de presentación de alegaciones 73

5 CRITERIOS ESPECÍFICOS
DE BUENAS PRÁCTICAS
BANCARIAS 75

5.1 Operaciones de activo. Fondos prestados por las entidades 81
5.1.1 Préstamos y créditos con garantía hipotecaria 81
5.1.2 Cláusulas limitativas de la variación del tipo de interés 106
5.1.3 Instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés 108
5.2 Operaciones de pasivo. Fondos depositados en las entidades 112
5.2.1 Depósitos a la vista 112
5.2.2 Incidencias derivadas del fallecimiento de un titular de un depósito 132
5.3 Tarjetas de crédito 136
5.3.1 Tarjetas de pago aplazado 136
5.4 Aavales y fianzas 142

| | | |
|----------|--|------------|
| 5.4.1 | Competencia del Servicio de Reclamaciones | 142 |
| 5.4.2 | Criterios generales | 142 |
| 5.4.3 | Cancelación y liquidación | 143 |
| 5.4.4 | Liberación de cofiadores | 143 |
| 5.4.5 | Ejecución | 144 |
| 6 | SELECCIÓN DE INFORMES Y CONSULTAS | 145 |
| 6.1 | Informes | 149 |
| 6.1.1 | Fraude por Internet | 149 |
| 6.1.2 | Deficiencias en la formalización de las operaciones. Avales | 150 |
| 6.1.3 | Asimetrías informativas | 151 |
| 6.1.4 | Derecho de desistimiento | 152 |
| 6.1.5 | Reclamación de deudas pendientes | 153 |
| 6.1.6 | Disposiciones fraudulentas con tarjetas en poder del titular | 154 |
| 6.1.7 | Compensación por riesgo de tipo de interés | 155 |
| 6.1.8 | Comisiones por transferencias realizadas entre cuentas abiertas en España | 156 |
| 6.1.9 | Instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés | 157 |
| 6.1.10 | Facultades del albacea | 159 |
| 6.1.11 | Billete falso | 160 |
| 6.2 | Consultas | 160 |
| 7 | RELACIONES EXTERNAS | 169 |
| 7.1 | FIN-NET, resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y proveedores financieros | 173 |
| 7.2 | Actuaciones del Servicio de Reclamaciones | 173 |
| 7.3 | Seminarios, jornadas y colaboración con otros organismos | 176 |
| 8 | APÉNDICE RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES Y A LA NORMATIVA APLICABLE A ESTE | 177 |
| 8.1 | Servicio de Reclamaciones. Información general | 181 |
| 8.2 | Sitio web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones | 185 |

ÍNDICE DE RECUADROS, CUADROS Y GRÁFICOS

| | |
|----------------|---|
| RECUADRO 7.1 | FIN-NET 174 |
| RECUADRO 7.2 | Centro Europeo del Consumidor en España 176 |
| GRÁFICO 3.1 | Reclamaciones presentadas en los últimos diez años 28 |
| GRÁFICO 3.2 | Reclamaciones presentadas por tipo de interesado 29 |
| GRÁFICO 3.3 | Reclamaciones presentadas en la red de sucursales del Banco de España 29 |
| GRÁFICO 3.4 | Número de reclamaciones presentadas por Comunidad Autónoma 30 |
| GRÁFICO 3.5 | Entidades contra las que se reclamó 32 |
| GRÁFICO 3.6 | Número y ratio de reclamaciones resueltas mediante informe o allanamiento 34 |
| GRÁFICO 3.7 | Resoluciones emitidas. Materias 35 |
| GRÁFICO 3.8 | Resoluciones emitidas. Operaciones activas, pasivas y tarjetas 37 |
| GRÁFICO 3.9 | Resoluciones emitidas. Tipo de resolución 39 |
| GRÁFICO 3.10 | Informes favorables e informes desfavorables al reclamante. Materias 40 |
| GRÁFICO 3.11 | Tipos de resolución por grupos de entidades 41 |
| GRÁFICO 3.12 | Informes favorables al reclamante y rectificaciones 42 |
| GRÁFICO 3.13 | Consultas por escrito y telefónicas 43 |
| CUADRO 3.1 | Reclamaciones, quejas y consultas presentadas 28 |
| CUADRO 3.2 | Reclamaciones presentadas en cada Comunidad Autónoma por cada 1.000 millones de euros de créditos y depósitos 29 |
| CUADRO 3.3 | Reclamaciones presentadas en cada Comunidad Autónoma por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años 31 |
| CUADRO 3.4 | Naturaleza de las entidades contra las que se dirigen las reclamaciones presentadas 32 |
| CUADRO 3.5 | Naturaleza de las entidades contra las que se presentan las reclamaciones, por Comunidad Autónoma 33 |
| CUADRO 3.6 | Materias de reclamación. Tipo de resolución 35 |
| CUADRO 3.7 | Resoluciones emitidas. Materias 36 |
| CUADRO 3.8 | Resoluciones emitidas. Tipos de resolución 39 |
| CUADRO 3.9 | Entidades con 15 o más informes favorables al reclamante 42 |
| CUADRO 5.1 | Comisiones y compensaciones aplicables en caso de amortización anticipada o cancelación 94 |
| CUADRO 5.2 | Régimen de obligaciones y responsabilidades para el titular y la entidad de pago 140 |
| CUADRO 7.1 | Órganos de resolución extrajudicial de conflictos financieros miembros de FIN-NET, por países 175 |
| ANEJO I | |
| CUADRO A.I.1 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010. Bancos 44 |
| CUADRO A.I.2 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010. Cajas de ahorros 45 |
| CUADRO A.I.3 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010. Cooperativas de crédito 46 |
| CUADRO A.I.4 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010. Establecimientos financieros de crédito 47 |
| CUADRO A.I.5 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras 48 |
| CUADRO A.I.6 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010. Resto de entidades 48 |
| ANEJO II | |
| GRÁFICO A.II.1 | Tipos de resolución por grupos de entidades 49 |
| CUADRO A.II.1 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010 que se corresponden con reclamaciones presentadas en 2008 y 2009. Banco 50 |
| CUADRO A.II.2 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010 que se corresponden con reclamaciones presentadas en 2008 y 2009. Cajas de ahorros 51 |
| CUADRO A.II.3 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010 que se corresponden con reclamaciones presentadas en 2008 y 2009. Cooperativas de crédito 52 |
| CUADRO A.II.4 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010 que se corresponden con reclamaciones presentadas en 2008 y 2009. Establecimientos financieros de crédito 53 |
| CUADRO A.II.5 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010 que se corresponden con reclamaciones presentadas en 2008 y 2009. Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras 54 |
| CUADRO A.II.6 | Allanamientos e informes emitidos durante el año 2010 que se corresponden con reclamaciones presentadas en 2008 y 2009. Resto de entidades 54 |

1 PRESENTACIÓN

ÍNDICE

- 1.1 INCREMENTO
DE ACTIVIDAD 15

- 1.2 TIPOLOGÍA DE LOS
RECLAMANTES 16

- 1.3 IMPACTO
GEOGRÁFICO 16

- 1.4 ENTIDADES
RECLAMADAS 16

- 1.5 CUESTIONES
RECLAMADAS 17

- 1.6 RESPUESTA
DE LAS ENTIDADES 17

- 1.7 RECLAMACIONES
PRESENTADAS CONTRA
ENTIDADES NO
SOMETIDAS A LA
SUPERVISIÓN DEL BANCO
DE ESPAÑA 17

1 PRESENTACIÓN

En las siguientes páginas se presenta la Memoria del Servicio de Reclamaciones correspondiente al ejercicio 2010, vigesimocuarta desde que en 1987 se creara este Servicio en el Banco de España destinado a la protección de los intereses y derechos de los clientes de servicios financieros mediante el reforzamiento de la transparencia y de las buenas prácticas y usos bancarios.

El reto más destacado durante el ejercicio 2010 para el Servicio de Reclamaciones ha sido la necesidad de asumir el drástico incremento del volumen de reclamaciones registrado durante el ejercicio 2009, volumen que durante 2010 ha continuado creciendo, si bien de una forma más suave y circunscrita a la primera parte del año.

Esta circunstancia ha obligado a que, por parte del Servicio, se implementen nuevas metodologías de trabajo y de organización de su labor, con el objeto de intentar maximizar los recursos que tiene asignados, potenciando su eficiencia; se ha realizado un gran esfuerzo adicional para poder afrontar la resolución de las reclamaciones recibidas.

A lo largo del ejercicio 2010, el Servicio de Reclamaciones ha cerrado todos los expedientes presentados en 2009 que se encontraban pendientes de resolución el día 31 de diciembre de 2009. Asimismo, cabe destacar que, a la fecha de cierre de la presente publicación, el Servicio ha concluido la tramitación de la totalidad de los expedientes presentados durante el ejercicio 2010, además de haber instruido un elevado porcentaje de expedientes presentados a lo largo de los primeros meses de 2011.

Es importante tener presente que la Memoria recoge, por primera vez, los datos referentes a las reclamaciones presentadas en el ejercicio objeto de estudio (en este caso, 2010), con independencia de la fecha en que las mismas hayan sido resueltas. La metodología seguida hasta ahora en las memorias correspondientes a ejercicios precedentes consistía en registrar la actividad llevada a cabo por el Servicio en cada uno de ellos, con independencia de que las reclamaciones hubieran sido presentadas en ese mismo ejercicio o en cualquiera de los anteriores.

Teniendo en cuenta, por tanto, que un determinado número de reclamaciones se presentaron en ejercicios anteriores a 2010, pero fueron resueltas durante este año, y a fin de hacer posible una comparación homogénea, se incorpora un anejo con los datos estadísticos de las mismas. Hay que tener en cuenta que estas reclamaciones presentadas en 2009 y 2008 y, sin embargo, resueltas en 2010 no se incorporaron en los datos estadísticos de las memorias anteriores, por no haber sido resueltas a la fecha de emisión de las mismas.

1.1 Incremento de actividad

A lo largo del año 2010 se han presentado 47.657 nuevos casos ante el Servicio de Reclamaciones, de los que 14.760 fueron reclamaciones y quejas (1.080 más que en el año anterior); 3.368, consultas escritas, y 29.529, consultas telefónicas. De esta forma, el drástico incremento del volumen de actividad sufrido en el ejercicio inmediatamente anterior (93 %) no solo se ha consolidado, sino que ha continuado aumentando, si bien de una manera más suave.

No obstante este resultado, en el cómputo global del año los datos de entradas de reclamaciones muestran un pico en el mes de marzo, culminando una tendencia creciente

iniciada en septiembre del año anterior. En el mismo sentido, en la última parte del año puede apreciarse cómo los volúmenes mensuales de entradas comienzan a ser inferiores a los correspondientes a 2009.

1.2 Tipología de los reclamantes

Tradicionalmente, los usuarios del Servicio de Reclamaciones han sido personas físicas, sector de la población al que principalmente se dirige este Servicio por ser el necesitado de una mayor protección. Sin embargo, ya durante el ejercicio pasado fueron adquiriendo relevancia las reclamaciones y quejas recibidas de personas jurídicas, en especial pequeñas y medianas empresas afectadas por la coyuntura financiera del momento. Este hecho se ha consolidado durante este ejercicio, alcanzando la cifra del 15,3% del total de las reclamaciones aquellas que fueron presentadas por sociedades (frente al 13% del ejercicio anterior).

1.3 Impacto geográfico

El incremento de reclamaciones recibidas ha tenido su reflejo en la media nacional, que se sitúa en 9,8 reclamaciones por cada mil millones de euros de actividad financiera. Este crecimiento se ha observado, a su vez, en casi todas las Comunidades Autónomas.

La Comunidad de Madrid ha sido la más afectada en cuanto al número de reclamaciones que han tenido su origen en ella, absorbiendo el 24% del total de las reclamaciones recibidas.

Teniendo en cuenta el número de habitantes mayores de 16 años en cada Comunidad, la media nacional se sitúa en 38 reclamaciones por cada 100.000 habitantes. Madrid presenta una ratio de 67 reclamaciones, disminuyendo la diferencia que esta Comunidad mantuvo con el resto de Comunidades durante el ejercicio anterior. No obstante, continúa siendo la Comunidad con mayor ratio. La Rioja y Canarias, con 50 y 46 reclamaciones, son las otras Comunidades que se mantienen, al igual que el ejercicio anterior, por encima de la media nacional.

1.4 Entidades reclamadas

Los dos grupos de entidades que absorben mayor número de reclamaciones son los bancos —un 68,6% del total— y las cajas de ahorros —un 20%—. No obstante, en este punto es preciso destacar que, para la elaboración de las estadísticas de esta Memoria, se han tenido en cuenta los datos societarios de las distintas entidades a fecha de 30 de junio de 2011. Esta circunstancia adquiere una relevancia especial, habida cuenta de que el proceso de fusiones y transformaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades financieras españolas ha tenido y tiene un impacto obvio a la hora de concretar la clasificación institucional de las reclamaciones tratadas por el Servicio. Un efecto no deseado de esta realidad es que se complica el análisis temporal de los datos, quedando desvirtuada, en concreto, la comparativa entre las reclamaciones de 2010 y las del ejercicio anterior.

En el *ranking* de las diez entidades contra las que se ha tramitado un mayor número de reclamaciones, Novocaixa, Bankinter y Barclays figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones. En el caso de Novocaixa, cabe señalar que se trata del resultado de la fusión de dos entidades, por lo que el número de reclamaciones, en buena lógica, deriva de la suma de las reclamaciones de cada una de ellas.

Las entidades que presentan un mayor número de informes y allanamientos son BBVA, Caixabank, Bankia y Novocaixa, seguidas de Banco Español de Crédito y Banco Santander.

En todo caso, de nuevo, al realizar esta valoración se hace necesario tener en cuenta que alguna de las entidades señaladas no es sino el resultado de la fusión de dos entidades preexistentes, por lo que se han sumado las reclamaciones recibidas contra cada una de ellas.

1.5 Cuestiones reclamadas

Se ha producido un fuerte aumento en el número de reclamaciones recibidas sobre operaciones de activo —préstamos y créditos—, que han pasado a absorber el 49,1 % del total (lo que supone un aumento del 46,6 % respecto al ejercicio anterior), frente al 19,3 % de las recibidas sobre operaciones de pasivo —depósitos—.

El hecho más notable que hay que destacar de las reclamaciones de 2010 ha sido la fuerte incidencia de las reclamaciones sobre cobertura de riesgos de tipo de interés, que han aumentado un 340,4 % respecto al ejercicio anterior. Este tipo de reclamaciones representan un 40,7 % de las reclamaciones sobre las de operaciones de activo y un 20 % del total de las reclamaciones de 2010. El porcentaje de informes favorables al reclamante emitidos sobre esta cuestión es de 49,4%, frente al 44,6% de informes emitidos a favor de la entidad (en el 6,1% de los casos, el Servicio no pudo llegar a conocer el fondo del asunto, por cuestiones ajenas al mismo).

El resto de materias que han tenido una especial relevancia en este ejercicio se refieren a liquidaciones de préstamos, problemas en la concesión, formalización y novación, introducción de cláusulas «suelo» en las hipotecas, transferencias fraudulentas por Internet, intereses en las tarjetas de crédito y, en general, aquellas cuestiones que tienen relación con situaciones de impago y morosidad, como las derivadas de devoluciones de recibos y efectos.

1.6 Respuesta de las entidades

En un 10,6 % de los casos tramitados por el Servicio de Reclamaciones, las entidades llegaron a un acuerdo con su cliente antes de la emisión del correspondiente informe. El 45,5 % de los informes emitidos lo fueron a favor de los intereses de los reclamantes; el 45,6 %, a favor de la entidad financiera, y el 8,8 % restante fueron objeto de un no pronunciamiento sobre el fondo de la cuestión planteada por falta de pruebas concluyentes en las que basar la opinión del Servicio.

Finalmente, este Servicio ha tenido constancia documental de la devolución de 2.746.142,70 euros por parte de las entidades a sus clientes como consecuencia de la reclamación presentada por estos ante el Servicio. Esta cantidad resulta más significativa si tenemos en cuenta que las reclamaciones presentadas hacen referencia a cantidades normalmente reducidas, que desalientan al ciudadano a acudir a la vía jurisdiccional, dados los costes y demoras que ello conlleva; por ello, de no obtener satisfacción a través de un sistema como el que proporciona el Servicio de Reclamaciones, optan, en la mayoría de los casos, por renunciar a sus derechos.

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

El Servicio de Reclamaciones suele recibir reclamaciones sobre entidades no sometidas a la supervisión del Banco de España. En algunos casos, estas entidades realizan actividades relacionadas con la comercialización y distribución de productos financieros, como ocurre con las entidades dedicadas a la reunificación de deudas, las que actúan como intermediarias en la obtención de préstamos hipotecarios o personales concedidos por entidades financieras no operantes en España, o las sociedades prestamistas que conceden créditos a un tipo de interés elevado, previa firma de un contrato civil. También se reciben reclamaciones contra entidades mercantiles prestadoras de servicios, cuya actividad comercial es sensiblemente diferente a la de las entidades de crédito, y que tampoco están sometidas a la supervisión del Banco de España.

En todos los casos anteriores, las entidades reclamadas no son objeto de supervisión del Banco de España. En consecuencia, el Servicio de Reclamaciones carece de competencias para la tramitación y resolución de tales reclamaciones.

2 INTRODUCCIÓN

2 INTRODUCCIÓN

Desde su fecha de creación, el 26 de mayo de 1987, el Servicio de Reclamaciones publica por mandato legal una Memoria Anual en la que da cuenta de la gestión realizada, y en la que se incluye un resumen estadístico de los expedientes tramitados y de las consultas atendidas, con información del número, origen de la incidencia, naturaleza de la entidad afectada, tipo de decisión, tipo de reclamación y, en su caso, cuantía de la misma.

Al margen de las cuestiones generales que se abordan en este mismo capítulo y en el anterior, los principales contenidos incluidos en cada apartado de esta Memoria son los siguientes:

Capítulo 3 – «Resumen de la actividad desarrollada por el Servicio de Reclamaciones»

Este capítulo recoge los resultados más relevantes extraídos de la labor de estudio y análisis de todos los casos presentados y resueltos ante el Servicio de Reclamaciones a lo largo del ejercicio, ilustrados con cuadros y gráficos representativos, para facilitar una rápida comprensión e interpretación de los datos ofrecidos. Se incorpora, asimismo, como anejo II del Apéndice estadístico, los datos de actividad del Servicio durante 2010 referidos a aquellas reclamaciones que, presentadas durante ejercicios anteriores al de 2010, se han resuelto a lo largo de este ejercicio. Dado que en esta Memoria de 2010 se ha implementado, por primera vez, una nueva metodología para reflejar la actividad del Servicio referida a los expedientes presentados a lo largo de 2010, se ha hecho necesario incorporar un apéndice para reflejar aquellos datos de reclamaciones presentadas en ejercicios anteriores que no fueron incorporadas en las Memorias de dichos ejercicios —por no haber sido resueltas a la fecha de publicación de las respectivas Memorias— y que, con arreglo a la nueva metodología, tampoco tendrían cabida en esta Memoria.

Capítulo 4 – «Criterios generales»

Este capítulo desarrolla los criterios generales de buenas prácticas bancarias utilizados en la resolución de las reclamaciones y quejas recibidas, así como la opinión del Servicio sobre aquellas cuestiones que han sido objeto de reclamación en el presente ejercicio.

Capítulo 5 – «Criterios específicos de buenas prácticas bancarias»

Este capítulo recoge la información relativa a los criterios y la opinión del Servicio sobre cuestiones objeto de reclamación en distintas materias que han tenido una especial incidencia a lo largo del ejercicio o que han supuesto alguna novedad para el Servicio.

Capítulo 6 – «Selección de informes y consultas»

Este capítulo incluye información sobre aquellas reclamaciones y consultas significativas que han supuesto alguna novedad en los criterios del Servicio o resultan de especial interés para los usuarios de servicios bancarios.

Capítulo 7 – «Relaciones externas»

En este capítulo se analiza la actividad que el Servicio de Reclamaciones viene realizando tanto en el ámbito comunitario, en el que participa activamente como miembro de la Red FIN-NET, creada para la mejora de la información y la protección del consumidor financiero en el ámbito de la Unión Europea, como en los ámbitos internacional y nacional, en los que colabora en labores de asesoramiento y cooperación con otros países dentro del campo de sus competencias.

Capítulo 8 – «Apéndice relativo al funcionamiento del Servicio de Reclamaciones y a la normativa aplicable a este»

Este apéndice recoge información general relativa al Servicio de Reclamaciones, así como una guía de actuación ante el mismo para los usuarios de servicios financieros. Tradicionalmente, se venía incorporando un apéndice normativo; este año, sin embargo, se ha considerado oportuno eliminarlo, debido a que, en la actualidad, la normativa reguladora del Servicio de Reclamaciones se ha visto derogada por la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, y se encuentra, a la fecha de redacción de la presente Memoria, pendiente de aprobación. En concreto, esta norma deroga los artículos 22 a 28 (referidos al régimen de los comisionados) de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero [a través de su disposición derogatoria a)]. Deroga, asimismo, el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros [disposición derogatoria b)]. No obstante, con carácter transitorio, y hasta que se apruebe la nueva normativa, deja en vigor los artículos 7 al 15 del citado Real Decreto (disposición transitoria 5). Por último, conviene indicar que la citada norma da nueva redacción al artículo 30 de la Ley 44/2002, sobre la presentación de reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones, en el que se establecen los principios básicos de organización y funcionamiento de los respectivos servicios (principios de transparencia, contradicción, eficacia...), remitiéndose el párrafo 3.º a las reglas que deberá recoger la Orden Ministerial que regule el procedimiento. Dicha norma se deberá dictar en el plazo de seis meses. En esta especial situación, se ha considerado oportuno omitir el tradicional apéndice normativo, apéndice que será retomado una vez que las disposiciones de desarrollo de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de economía sostenible, hayan visto la luz.

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA
POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

ÍNDICE

| | | | |
|---------------------------------------|----|--|----|
| 3.1 NUEVAS RECLAMACIONES RECIBIDAS | 27 | 3.1.1 ¿Quién reclamó? | 27 |
| | | 3.1.2 ¿Dónde se presentaron las reclamaciones? | 28 |
| | | 3.1.3 ¿Dónde surgieron más reclamaciones? | 28 |
| | | 3.1.4 ¿Contra qué entidades se presentó reclamación? | 31 |
| | | 3.1.5 ¿Contra qué entidades se reclamó? | 33 |
| 3.2 RECLAMACIONES RESUELTAS | 34 | 3.2.1 ¿Por qué se reclamó? | 34 |
| | | 3.2.2 ¿Cuál fue la decisión del Servicio de Reclamaciones? | 38 |
| | | 3.2.3 ¿Cuál fue la respuesta de las entidades a los informes del Servicio? | 41 |
| 3.3 CONSULTAS | 43 | | |
| 3.4 ANEJO ESTADÍSTICO | 44 | | |

3 RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL SERVICIO DE RECLAMACIONES

Durante 2010, se han recibido en el Servicio de Reclamaciones 47.657 nuevos casos presentados por los usuarios de servicios financieros, de los que 14.760 fueron escritos de reclamación que dieron lugar a la apertura de un expediente, 3.368 fueron consultas planteadas a través de la oficina virtual, y 29.529 fueron consultas atendidas por el Servicio de Atención Telefónica del Servicio de Reclamaciones.

Asimismo, a lo largo del año 2010, la página del Servicio de Reclamaciones dentro del sitio web del Banco de España (www.bde.es) ha tenido 470.013 visitas.

El volumen de reclamaciones y de quejas recibidas durante el ejercicio 2010, lejos de disminuir con respecto al ejercicio anterior¹, ha continuado aumentando, si bien ha sido de una manera más sostenida que en 2009.

En el cuadro 3.1, se muestra la evolución mensual de las reclamaciones, quejas y consultas recibidas a lo largo del año, y su comparativo con el ejercicio anterior, que ilustra este hecho.

El referido cuadro demuestra que el dato anual de reclamaciones y quejas recibidas durante el ejercicio 2010 es superior al volumen total de reclamaciones y quejas recibidas durante el ejercicio anterior. Haciendo un análisis mensual del ejercicio, se puede apreciar que el aumento del número de reclamaciones se produce principalmente durante el primer semestre de 2010; sin embargo, los datos referidos a los meses del último cuatrimestre permiten apreciar una reducción respecto al mes correspondiente del ejercicio anterior. Esta tendencia a la reducción en el volumen mensual de reclamaciones se puede observar también en los primeros meses de 2011.

Respecto a las consultas recibidas, tanto telefónicas como por escrito, el cuadro permite apreciar una clara disminución de la actividad en 2010 respecto a las recibidas en 2009.

El gráfico 3.1 muestra la evolución de los últimos diez años en el número de reclamaciones recibidas, y en él se ilustra el fuerte crecimiento experimentado durante los dos últimos años.

3.1 Nuevas reclamaciones recibidas

Como queda dicho, durante 2010 se han recibido 14.760 escritos de reclamación ante el Servicio de Reclamaciones. La totalidad de dichos expedientes ha sido resuelta a la fecha de redacción de la presente Memoria². En los siguientes apartados, se ofrece una clasificación de las mismas en función del tipo de reclamante, sucursal del Banco de España donde se presentaron los escritos, Comunidades Autónomas en las que surgieron las incidencias y entidades contra las que se dirigieron.

3.1.1 ¿QUIÉN RECLAMÓ?

Durante 2010, el 84,1 % de los reclamantes fueron personas físicas, un 15,3 % corresponden a sociedades mercantiles, y el 0,6 % restante se reparte entre comunidades de propietarios, comunidades de bienes, asociaciones y organismos públicos.

¹ Que sufrió un aumento del 93 % respecto a 2008.

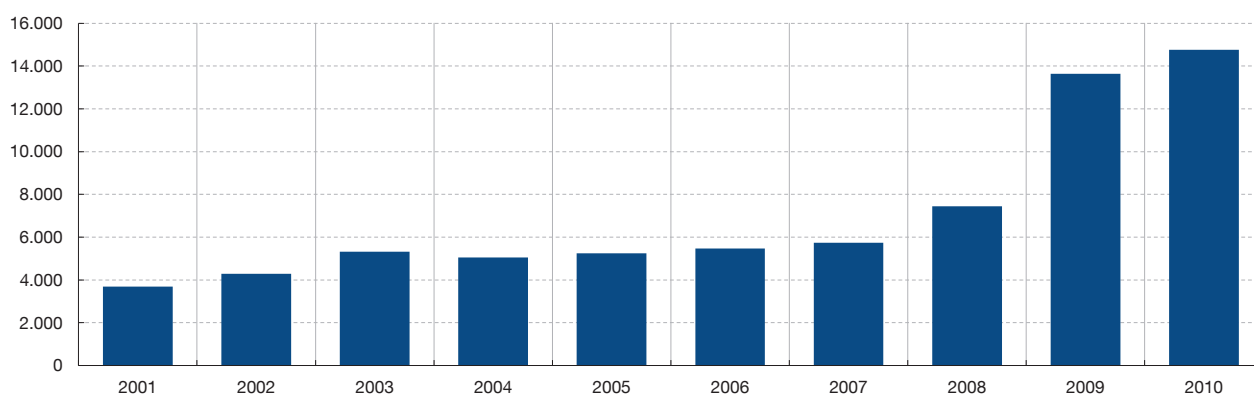
² De los 14.760 expedientes, se exceptúa un reducido número de expedientes, 45, que, en la fecha en la que se obtuvieron los datos para la elaboración de la Memoria, se encontraban todavía en fase de tramitación, por causas no imputables al Servicio de Reclamaciones.

| | Reclamaciones y quejas | | | Consultas escritas | | | Consultas telefónicas | | | Total nuevos casos presentados | | |
|--------------|------------------------|---------------|------------|--------------------|--------------|--------------|-----------------------|---------------|--------------|--------------------------------|---------------|--------------|
| | 2010 | 2009 | % | 2010 | 2009 | % | 2010 | 2009 | % | 2010 | 2009 | % |
| Enero | 1.224 | 785 | 55,9 | 407 | 684 | -40,5 | 2.667 | 2.976 | -10,4 | 4.298 | 4.445 | -3,3 |
| Febrero | 1.402 | 927 | 51,2 | 283 | 562 | -49,6 | 2.922 | 3.211 | -9,0 | 4.607 | 4.700 | -2,0 |
| Marzo | 1.503 | 1.124 | 33,7 | 359 | 608 | -41,0 | 3.054 | 3.449 | -11,5 | 4.916 | 5.181 | -5,1 |
| Abril | 1.325 | 1.046 | 26,7 | 307 | 429 | -28,4 | 2.598 | 4.022 | -35,4 | 4.230 | 5.497 | -23,0 |
| Mayo | 1.324 | 1.138 | 16,3 | 271 | 423 | -35,9 | 1.842 | 3.398 | -45,8 | 3.437 | 4.959 | -30,7 |
| Junio | 1.337 | 1.133 | 18,0 | 281 | 433 | -35,1 | 2.681 | 3.483 | -23,0 | 4.299 | 5.049 | -14,9 |
| Julio | 1.281 | 1.205 | 6,3 | 226 | 244 | -7,4 | 2.479 | 3.777 | -34,4 | 3.986 | 5.226 | -23,7 |
| Agosto | 943 | 908 | 3,9 | 219 | 159 | 37,7 | 1.939 | 2.228 | -13,0 | 3.101 | 3.295 | -5,9 |
| Septiembre | 1.094 | 1.224 | -10,6 | 287 | 317 | -9,5 | 2.460 | 3.209 | -23,3 | 3.841 | 4.750 | -19,1 |
| Octubre | 1.202 | 1.422 | -15,5 | 261 | 335 | -22,1 | 2.355 | 3.216 | -26,8 | 3.818 | 4.973 | -23,2 |
| Noviembre | 1.135 | 1.415 | -19,8 | 264 | 392 | -32,7 | 2.519 | 3.075 | -18,1 | 3.918 | 4.882 | -19,7 |
| Diciembre | 990 | 1.313 | -24,6 | 203 | 251 | -19,1 | 2.013 | 2.486 | -19,0 | 3.206 | 4.050 | -20,8 |
| TOTAL | 14.760 | 13.640 | 8,2 | 3.368 | 4.837 | -30,4 | 29.529 | 38.530 | -23,4 | 47.657 | 57.007 | -16,4 |

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS

GRÁFICO 3.1



FUENTE: Banco de España.

Estos datos ponen de manifiesto que el principal usuario del Servicio de Reclamaciones es el ciudadano.

3.1.2 ¿DÓNDE SE PRESENTARON LAS RECLAMACIONES?

El 79,8 % de los escritos de reclamación tuvieron entrada en la sede central del Banco de España en Madrid, siendo recibido el 20,2 % restante a través de la red de sucursales presentes en el territorio nacional. El gráfico 3.3 nos muestra su distribución, siendo las que recibieron un mayor número las sucursales de Barcelona (352), Sevilla (313), Valencia (245) y Las Palmas de Gran Canaria (196).

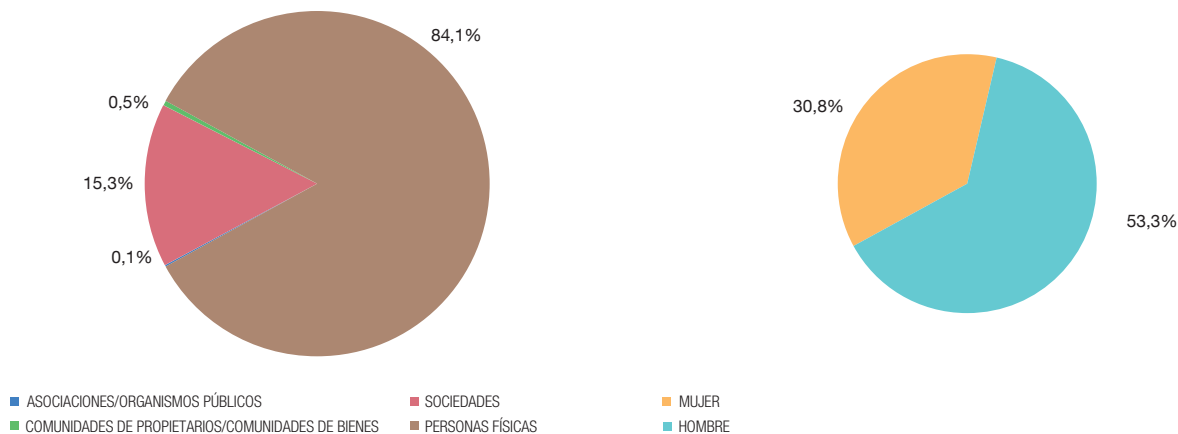
3.1.3 ¿DÓNDE SURGIERON MÁS RECLAMACIONES?

En el gráfico 3.4, se ofrece la distribución del número de reclamaciones en función de la Comunidad Autónoma en la que se produjo la incidencia reclamada.

Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana, Cataluña, Castilla y León y Galicia son las que absorben un mayor número de reclamaciones, representando el 73,7 % del total nacional.

RECLAMACIONES PRESENTADAS POR TIPO DE INTERESADO

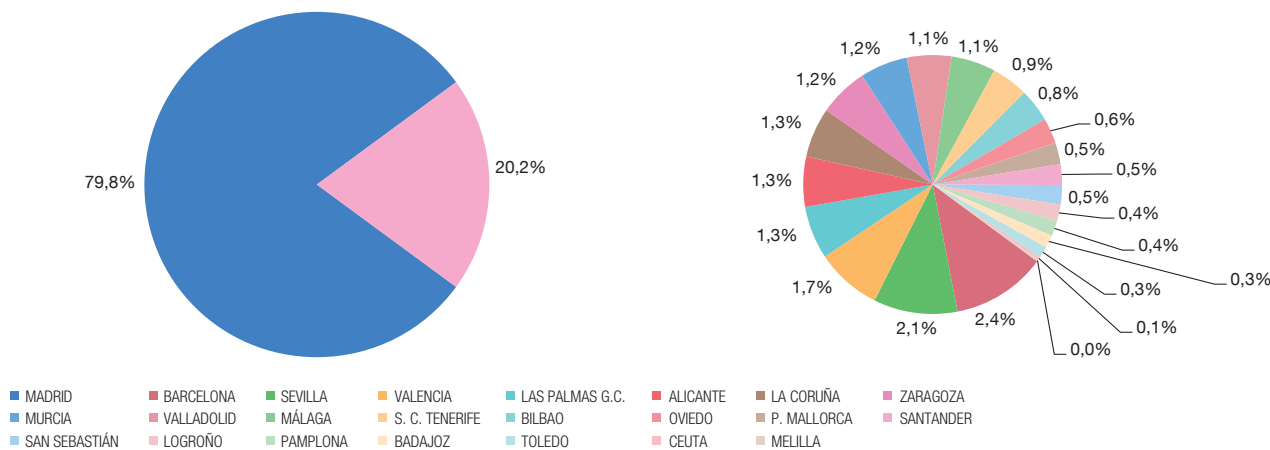
GRÁFICO 3.2



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN LA RED DE SUCURSALES DEL BANCO DE ESPAÑA

GRÁFICO 3.3



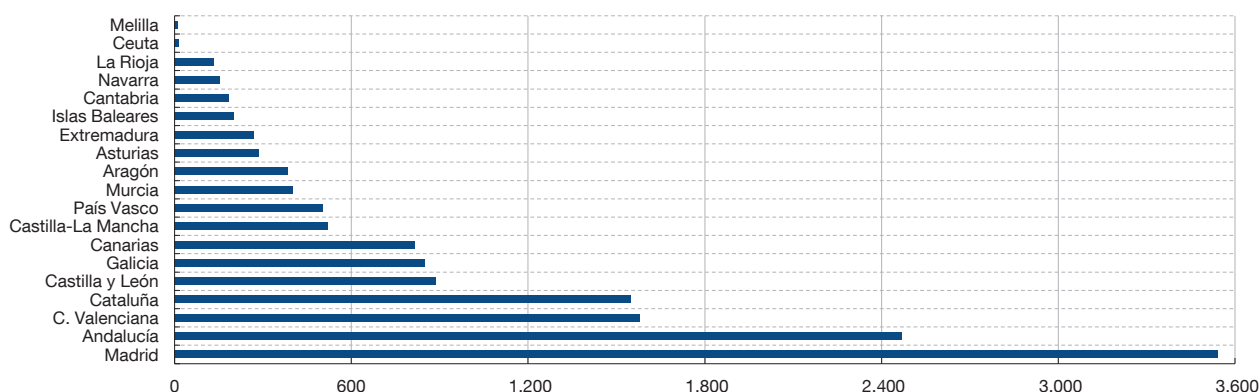
FUENTE: Banco de España.

Madrid continúa siendo el territorio donde tiene su origen el mayor número de reclamaciones, con 3.543 (un 24 % del total), si bien este hecho hay que ponderarlo con la circunstancia de que sea Madrid la Comunidad Autónoma que presenta un mayor volumen de actividad financiera (media de créditos y depósitos a 31 de diciembre de 2010), así como con la mayor facilidad que supone la cercanía geográfica a las oficinas centrales del Banco de España.

Cataluña, segunda Comunidad Autónoma en volumen de actividad financiera, continúa teniendo un peso específico pequeño sobre el total nacional, si bien en este ejercicio también ha incrementado levemente el número de quejas y de reclamaciones recibidas durante este ejercicio.

a. Nuevas reclamaciones recibidas en cada Comunidad Autónoma, por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera

En el cuadro 3.2, se desglosa el número de reclamaciones presentadas en cada Comunidad en los años 2010 y 2009, ponderando los datos con el volumen medio de negocio de cada una, entendiendo por tal la media de créditos/depósitos de la Comunidad.



FUENTE: Banco de España.

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA POR CADA 1.000 MILLONES DE EUROS DE CRÉDITOS Y DEPÓSITOS

CUADRO 3.2

| | 2010 | | | | 2009 | | | |
|--------------------|---------------|--------------|--|---|---------------|--------------|--|--|
| | Número | % | Actividad financiera (millones de euros) (a) | Reclamac. 1.000 millones de euros de actividad financiera | Número | % | Actividad financiera (millones de euros) (a) | Reclamac./ 1.000 millones de euros de actividad financiera |
| Madrid | 3.543 | 24,0 | 409.661 | 8,9 | 4.268 | 31,3 | 402.324 | 10,6 |
| Andalucía | 2.468 | 16,7 | 174.386 | 14,6 | 2.097 | 15,4 | 175.238 | 12,0 |
| C. Valenciana | 1.581 | 10,7 | 143.722 | 11,3 | 1.273 | 9,3 | 144.357 | 8,8 |
| Cataluña | 1.550 | 10,5 | 283.126 | 5,6 | 1.242 | 9,1 | 278.614 | 4,5 |
| Castilla y León | 888 | 6,0 | 70.454 | 13,0 | 736 | 5,4 | 69.879 | 10,5 |
| Galicia | 851 | 5,8 | 63.118 | 13,9 | 632 | 4,6 | 62.577 | 10,1 |
| Canarias | 816 | 5,5 | 41.326 | 20,3 | 815 | 6,0 | 41.867 | 19,5 |
| Castilla-La Mancha | 521 | 3,5 | 47.100 | 11,4 | 413 | 3,0 | 47.098 | 8,8 |
| País Vasco | 504 | 3,4 | 82.995 | 6,3 | 453 | 3,3 | 81.251 | 5,6 |
| Murcia | 401 | 2,7 | 37.278 | 11,1 | 307 | 2,3 | 36.987 | 8,3 |
| Aragón | 384 | 2,6 | 42.718 | 9,3 | 334 | 2,4 | 41.702 | 8,0 |
| Asturias | 287 | 1,9 | 26.054 | 11,3 | 262 | 1,9 | 25.132 | 10,4 |
| Extremadura | 268 | 1,8 | 20.745 | 13,3 | 210 | 1,5 | 20.433 | 10,3 |
| Islas Baleares | 202 | 1,4 | 33.762 | 6,2 | 168 | 1,2 | 33.502 | 5,0 |
| Cantabria | 184 | 1,2 | 14.525 | 13,0 | 166 | 1,2 | 14.299 | 11,6 |
| Navarra | 155 | 1,1 | 21.413 | 7,5 | 110 | 0,8 | 21.038 | 5,2 |
| La Rioja | 133 | 0,9 | 10.794 | 12,7 | 132 | 1,0 | 10.642 | 12,4 |
| Ceuta | 14 | 0,1 | 1.246 | 11,6 | 10 | 0,1 | 1.183 | 8,5 |
| Melilla | 10 | 0,1 | 973 | 10,6 | 12 | 0,1 | 950 | 12,6 |
| TOTAL | 14.760 | 100,0 | 1.525.396 | 9,8 | 13.640 | 100,0 | 1.509.076 | 9,0 |

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

a Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada CCAA, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2010 se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos tomando, al efecto, el índice de precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (3%).

RECLAMACIONES PRESENTADAS EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA POR 100.000 HABITANTES
MAYORES DE 16 AÑOS

CUADRO 3.3

| | Año 2010 | | Año 2009 | | Habitantes mayores de 16 años | Año 2010 | Año 2009 |
|--------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------------------------------|--|--|
| | Número | % | Número | % | | Reclamaciones/ 100.000 habitantes mayores de 16 años | Reclamaciones/ 100.000 habitantes mayores de 16 años |
| Madrid | 3.543 | 24,0 | 4.268 | 31,3 | 5.297.969 | 66,9 | 80,6 |
| Andalucía | 2.468 | 16,7 | 2.097 | 15,4 | 6.805.430 | 36,3 | 30,8 |
| C. Valenciana | 1.581 | 10,7 | 1.273 | 9,3 | 4.190.409 | 37,7 | 30,4 |
| Cataluña | 1.550 | 10,5 | 1.242 | 9,1 | 6.114.875 | 25,3 | 20,3 |
| Castilla y León | 888 | 6,0 | 736 | 5,4 | 2.173.332 | 40,9 | 33,9 |
| Galicia | 851 | 5,8 | 632 | 4,6 | 2.395.866 | 35,5 | 26,4 |
| Canarias | 816 | 5,5 | 815 | 6,0 | 1.757.914 | 46,4 | 46,4 |
| Castilla-La Mancha | 521 | 3,5 | 413 | 3,0 | 1.716.987 | 30,3 | 24,1 |
| País Vasco | 504 | 3,4 | 453 | 3,3 | 1.837.858 | 27,4 | 24,6 |
| Murcia | 401 | 2,7 | 307 | 2,3 | 1.193.616 | 33,6 | 25,7 |
| Aragón | 384 | 2,6 | 334 | 2,4 | 1.123.364 | 34,2 | 29,7 |
| Asturias | 287 | 1,9 | 262 | 1,9 | 935.181 | 30,7 | 28,0 |
| Extremadura | 268 | 1,8 | 210 | 1,5 | 914.934 | 29,3 | 23,0 |
| Islas Baleares | 202 | 1,4 | 168 | 1,2 | 903.884 | 22,3 | 18,6 |
| Cantabria | 184 | 1,2 | 166 | 1,2 | 498.412 | 36,9 | 33,3 |
| Navarra | 155 | 1,1 | 110 | 0,8 | 521.180 | 29,7 | 21,1 |
| La Rioja | 133 | 0,9 | 132 | 1,0 | 265.149 | 50,2 | 49,8 |
| Ceuta | 14 | 0,1 | 10 | 0,1 | 59.913 | 23,4 | 16,7 |
| Melilla | 10 | 0,1 | 12 | 0,1 | 56.864 | 17,6 | 21,1 |
| TOTAL | 14.760 | 100,0 | 13.640 | 100,0 | 38.763.137 | 38,1 | 35,2 |

FUENTES: Instituto Nacional de Estadística (estimación de la población a 1 de enero de 2011) y Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Del cuadro 3.2, destaca la disminución de la ratio de la Comunidad Autónoma de Madrid (del 31,3 % al 24 %).

En términos medios, a nivel nacional se recibieron 9,8 reclamaciones por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera.

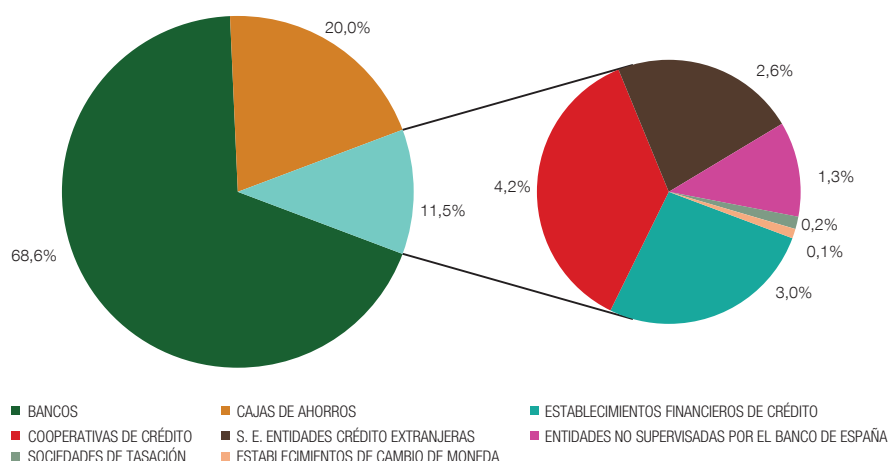
b. Nuevas reclamaciones recibidas en cada Comunidad Autónoma, por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años

En el cuadro 3.3, se desglosa el número de reclamaciones recibidas en los años 2010 y 2009, ponderándolo con el número de habitantes mayores de 16 años residentes en cada Comunidad.

Se observa que, en términos medios, se presentaron 38,1 nuevas reclamaciones por cada 100.000 habitantes residentes en España. La Comunidad con un mayor número de reclamaciones por cada 100.000 habitantes mayores de 16 años es la Comunidad de Madrid, con 66,9 reclamaciones, frente a las 38,1 de la media nacional. Se encuentran por encima de la media nacional, además de la Comunidad de Madrid, las Comunidades Autónomas de La Rioja (50,2), Canarias (46,4) y Castilla y León (40,9).

3.1.4 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE PRESENTÓ RECLAMACIÓN?

Según puede observarse en el gráfico 3.5, los reclamantes se suelen quejar, principalmente, por actuaciones de los bancos (68,6 % del total) y las cajas de ahorros (20 %). El resto de las reclamaciones suelen referirse a actuaciones de entidades que tienen un menor

ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE RECLAMÓ
GRÁFICO 3.5


FUENTE: Banco de España.

NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE DIRIGEN LAS RECLAMACIONES PRESENTADAS
CUADRO 3.4

| Entidad | 2010 | | | 2009 | | | Variación respecto a 2009 (%) |
|--|---------------|--------------|-------------------------|---------------|--------------|-------------------------|-------------------------------|
| | N.º | % | N.º/ activ. financ. (a) | N.º | % | N.º/ activ. financ. (a) | |
| Bancos | 10.194 | 68,6 | 14,4 | 7.373 | 53,3 | 10,4 | 38,3 |
| Cajas de ahorros | 2.973 | 20,0 | 3,8 | 4.902 | 35,4 | 6,3 | -39,4 |
| Cooperativas de crédito | 622 | 4,2 | 6,7 | 483 | 3,5 | 5,2 | 28,8 |
| Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras | 385 | 2,6 | 8,4 | 383 | 2,8 | 8,4 | 0,5 |
| Total entidades de depósito | 14.174 | 95,3 | 8,7 | 13.141 | 94,9 | 8,1 | 7,9 |
| Establecimientos financieros de crédito | 452 | 3,0 | 19,7 | 471 | 3,4 | 20,6 | -4,0 |
| Total entidades de crédito | 14.626 | 98,4 | 8,9 | 13.612 | 98,3 | 8,3 | 7,4 |
| Establecimientos de cambio de moneda | 20 | 0,1 | NS | 16 | 0,1 | NS | 25,0 |
| Sociedades de tasación | 26 | 0,2 | NS | 34 | 0,2 | NS | -23,5 |
| Entidades supervisadas por el Banco de España | 14.672 | 98,7 | NS | 13.662 | 98,7 | NS | 7,4 |
| Entidades no supervisadas por el Banco de España | 198 | 1,3 | NS | 181 | 1,3 | NS | 9,4 |
| TOTAL ENTIDADES (b) | 14.870 | 100,0 | NS | 13.843 | 100,0 | NS | 7,4 |

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

a Número de reclamaciones dirigidas contra cada tipo de entidad por cada 1.000 millones de euros de actividad financiera. Se toma como aproximación de la actividad financiera, para cada tipo de entidad, el promedio entre el importe de la inversión crediticia y el importe de los depósitos existentes a 31 de diciembre del año de referencia. Además, en 2010, se ha descontado el efecto de la inflación sobre el importe de créditos y depósitos, tomando, al efecto, el índice de precios al consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística (3%).

b Cada escrito de reclamación o queja puede ir dirigido contra una o más entidades. Esto determina que el número de entidades contra las que se dirigen las reclamaciones (14.893 en 2010) sea siempre superior al número de reclamaciones recibidas (14.762 en 2010).

NS: No significativo.

peso en nuestro sistema financiero (tales como cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito o sucursales de entidades extranjeras).

En todo caso, cabe señalar que esta cifra no es perfectamente comparable con la obtenida en el ejercicio 2009, en la medida en que, para la elaboración de las estadísticas del presente ejercicio, se han tenido en cuenta los datos societarios de las distintas entidades a fecha de 30 de junio de 2011. Las fusiones y las transformaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades financieras españolas han tenido un efecto in-

NATURALEZA DE LAS ENTIDADES CONTRA LAS QUE SE PRESENTAN LAS RECLAMACIONES,
POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

CUADRO 3.5

| 2010 Comunidad Autónoma | Bancos | | | Cajas de ahorros | | | Cooperativas de crédito | | | Resto de entidades | | Total | |
|----------------------------|---------------|-------------|-------------------------------|------------------|-------------|-------------------------------|-------------------------|------------|-------------------------------|--------------------|------------|---------------|--------------|
| | Número | % | Reclamac./ 100 oficinas | Número | % | Reclamac./ 100 oficinas | Número | % | Reclamac./ 100 oficinas | Número | % | Número | % |
| Madrid | 2.628 | 74,2 | 107 | 519 | 14,6 | 17 | 54 | 1,5 | 47 | 342 | 9,7 | 3.543 | 24,0 |
| Andalucía | 1.761 | 71,4 | 96 | 425 | 17,2 | 12 | 142 | 5,8 | 12 | 140 | 5,7 | 2.468 | 16,7 |
| C. Valenciana | 1.029 | 65,1 | 46 | 357 | 22,6 | 7 | 78 | 4,9 | 58 | 117 | 7,4 | 1.581 | 10,7 |
| Cataluña | 996 | 64,3 | 60 | 428 | 27,6 | 20 | 20 | 1,3 | 2 | 106 | 6,8 | 1.550 | 10,5 |
| Castilla y León | 553 | 62,3 | 63 | 245 | 27,6 | 38 | 58 | 6,5 | 13 | 32 | 3,6 | 888 | 6,0 |
| Galicia | 486 | 57,1 | 87 | 292 | 34,3 | 43 | 2 | 0,2 | 1 | 71 | 8,3 | 851 | 5,8 |
| Canarias | 660 | 80,9 | 58 | 54 | 6,6 | 5 | 21 | 2,6 | 45 | 81 | 9,9 | 816 | 5,5 |
| Castilla-La Mancha | 410 | 78,7 | 46 | 62 | 11,9 | 4 | 25 | 4,8 | 5 | 24 | 4,6 | 521 | 3,5 |
| País Vasco | 324 | 64,3 | 45 | 79 | 15,7 | 10 | 82 | 16,3 | 22 | 19 | 3,8 | 504 | 3,4 |
| Murcia | 231 | 57,6 | 58 | 120 | 29,9 | 14 | 35 | 8,7 | 9 | 15 | 3,7 | 401 | 2,7 |
| Aragón | 194 | 50,5 | 53 | 140 | 36,5 | 22 | 29 | 7,6 | 12 | 21 | 5,5 | 384 | 2,6 |
| Asturias | 214 | 74,6 | 50 | 52 | 18,1 | 14 | 7 | 2,4 | 5 | 14 | 4,9 | 287 | 1,9 |
| Extremadura | 188 | 70,1 | 46 | 58 | 21,6 | 9 | 10 | 3,7 | 6 | 12 | 4,5 | 268 | 1,8 |
| Islas Baleares | 138 | 68,3 | 26 | 43 | 21,3 | 7 | 2 | 1,0 | 6 | 19 | 9,4 | 202 | 1,4 |
| Cantabria | 129 | 70,1 | 60 | 31 | 16,8 | 12 | 6 | 3,3 | 32 | 18 | 9,8 | 184 | 1,2 |
| Navarra | 112 | 72,3 | 53 | 10 | 6,5 | 3 | 29 | 18,7 | 15 | 4 | 2,6 | 155 | 1,1 |
| La Rioja | 72 | 54,1 | 64 | 40 | 30,1 | 13 | 8 | 6,0 | 14 | 13 | 9,8 | 133 | 0,9 |
| Ceuta | 10 | 71,4 | 111 | 1 | 7,1 | 8 | | 0,0 | 0 | 3 | 21,4 | 14 | 0,1 |
| Melilla | 7 | 70,0 | 64 | 2 | 20,0 | 25 | | 0,0 | 0 | 1 | 10,0 | 10 | 0,1 |
| TOTAL | 10.142 | 68,7 | 67 | 2.958 | 20,0 | 13 | 608 | 4,1 | 12 | 1.052 | 7,1 | 14.760 | 100,0 |

FUENTE: Banco de España.

negable sobre la agrupación institucional de las reclamaciones, y esta circunstancia complica lógicamente la comparación con los datos de la Memoria anterior.

El cuadro 3.4 presenta un desglose de las reclamaciones por tipo de entidad, ponderándolo con el volumen de actividad de la entidad y comparándolo con los datos del ejercicio anterior.

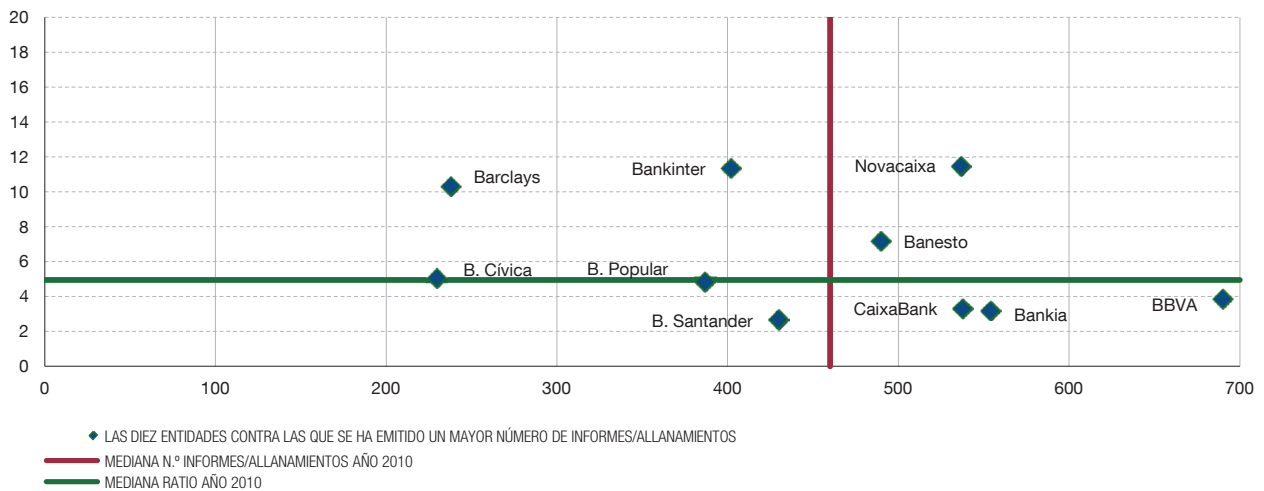
En el cuadro 3.5, se presenta el detalle de las reclamaciones clasificadas por Comunidad Autónoma, tipo de entidad reclamada y número de oficinas abiertas en cada Comunidad.

En términos medios, los bancos recibieron 67 reclamaciones por cada 100 oficinas abiertas al público, frente a las 13 que recibieron las cajas de ahorros, es decir, por cada reclamación contra una oficina de una caja de ahorros, se presentan cinco contra una oficina de un banco, habiendo bajado este porcentaje respecto al ejercicio anterior, en el que los bancos recibieron 50 reclamaciones por cada 100 oficinas, frente a las 20 por cada 100 oficinas que recibieron las cajas de ahorros. De nuevo, como se ha señalado más arriba, la comparativa entre ambos ejercicios puede no ser homogénea, debido a las operaciones societarias en las que han participado muchas de las entidades.

3.1.5 ¿CONTRA QUÉ ENTIDADES SE RECLAMÓ?

Un análisis comparativo para las diez entidades contra las que se ha emitido un mayor número de informes/allanamientos, teniendo en cuenta el número de reclamaciones tramitadas y la ratio que este representa sobre el volumen medio de actividad de cada enti-

Entidades con mayor número de informes



FUENTE: Banco de España.

dad (número de informes o allanamientos, dividido por la media de créditos/depósitos en miles de millones), ofrece los resultados que se ilustran en el gráfico 3.6. De dicho gráfico, cabe extraer las siguientes conclusiones:

Novocaixa, Bankinter y Barclays figuran como las entidades con una mayor ratio de reclamaciones. En el caso de Novocaixa, cabe señalar que se trata del resultado de la fusión de dos entidades, por lo que el número de reclamaciones, en buena lógica, deriva de la suma de las reclamaciones de cada una de ellas.

Las entidades que presentan un mayor número de informes y allanamientos son BBVA, CaixaBank, Bankia y Novocaixa, seguidas de Banco Español de Crédito y Banco de Santander.

3.2 Reclamaciones resueltas

Se han archivado 14.760 reclamaciones, habiendo aumentado en un 6,4 % el volumen de reclamaciones archivadas respecto al ejercicio anterior. El cuadro 3.6 recoge las materias sobre las que versaron las reclamaciones resueltas.

3.2.1 ¿POR QUÉ SE RECLAMÓ?

El gráfico 3.7 recoge las cuestiones reclamadas que fueron objeto de análisis.

Los principales motivos de reclamación se han concentrado en operaciones de activo, préstamos y créditos, que absorben un 49,1 % del total, lo que ha supuesto un incremento de este tipo de reclamaciones respecto al ejercicio anterior (en el que esta materia representaba un 36,6 % del total de materias reclamadas). El segundo grupo más reclamado, las operaciones de pasivo, experimenta, por el contrario, una leve reducción, al pasar a representar el 19,3 % (frente al 20,5 % del año precedente), de forma que se amplía la diferencia entre el volumen de reclamaciones referidas a operaciones de activo y de pasivo (en 2010, se recibieron 7.241 reclamaciones de activo, frente a las 2.842 de pasivo). El resto de grupos presentan una ligera reducción en su peso específico sobre el total de reclamaciones resueltas, a excepción del apartado «Cuestiones varias», que ha sufrido una gran reducción. El volumen de reclamaciones sobre transferencias se ha mantenido respecto al ejercicio anterior.

MATERIAS DE RECLAMACIÓN

CUADRO 3.6

Tipo de resolución

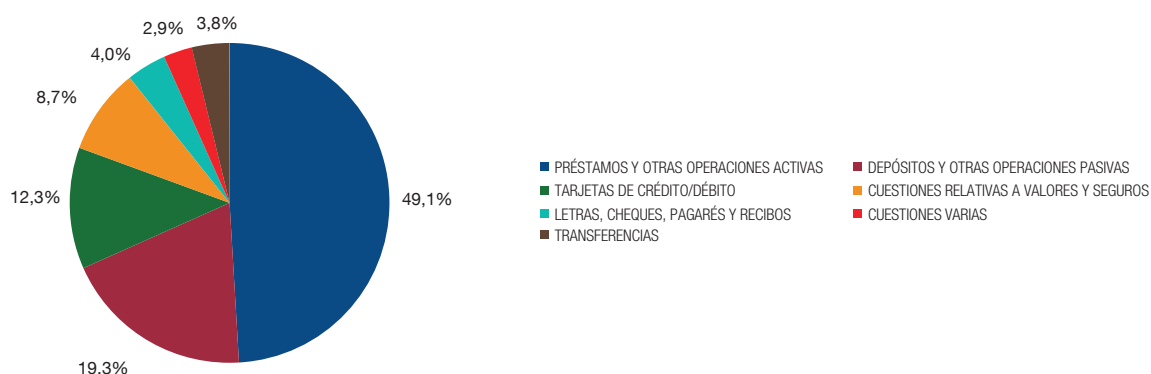
| | 2010 | | 2009 | | % variación |
|------------------------------------|---------------|------------|---------------|------------|-------------|
| | Número | % s/total | Número | % s/total | |
| Activo | 7.241 | 49,1 | 4.946 | 35,6 | 46,4 |
| Pasivo | 2.842 | 19,3 | 2.843 | 20,5 | -0,0 |
| Tarjetas | 1.813 | 12,3 | 2.026 | 14,6 | -10,5 |
| Valores y seguros | 1.282 | 8,7 | 1.660 | 12,0 | -22,8 |
| Letras, cheques, pagarés y recibos | 592 | 4,0 | 773 | 5,6 | -23,4 |
| Transferencias | 561 | 3,8 | 494 | 3,6 | 13,6 |
| Cuestiones varias | 429 | 2,9 | 1.134 | 8,2 | -62,2 |
| TOTAL | 14.760 | 100 | 13.876 | 100 | 6,4 |

FUENTE: Banco de España.

RESOLUCIONES EMITIDAS

GRÁFICO 3.7

Materias



FUENTE: Banco de España.

En el cuadro 3.7, se muestra un detalle de las cuestiones reclamadas y su comparación con el ejercicio anterior. Como conclusiones más relevantes que podemos extraer del análisis del mismo, destacamos:

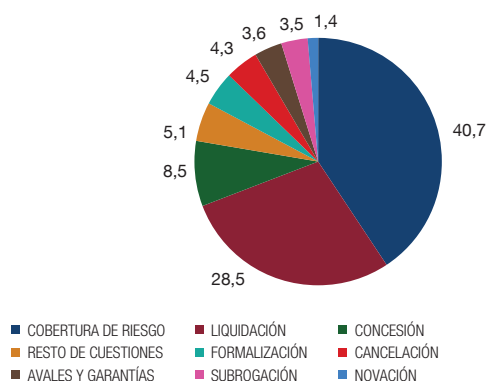
- El incremento de un 46,4 % en el número de reclamaciones recibidas referidas a operaciones de activo.
- El aumento en el porcentaje de las reclamaciones resueltas sobre operaciones activas obedece, exclusivamente, a la gran incidencia que han tenido a lo largo de este ejercicio las reclamaciones referidas a instrumentos de cobertura de riesgos, que se han incrementado en un 340,4 % respecto al ejercicio anterior. Dichas reclamaciones representan un 40,7 % de las reclamaciones sobre operaciones activas y un 20 % del total de las resoluciones emitidas en el siguiente ejercicio.
- Continúa en aumento la partida de resoluciones relacionadas con las liquidaciones de operaciones activas, que se ha incrementado un 54,3 % respecto al

Materias

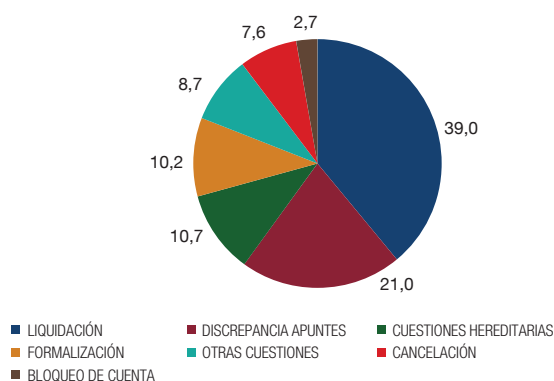
| | 2010 | | 2009 | | % variación sobre 2009 |
|---------------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|------------------------|
| | N.º | % total | N.º | % total | |
| Operaciones activas | 7.241 | 49,1 | 4.946 | 35,6 | 46,4 |
| Cobertura de riesgos | 2.946 | 20,0 | 669 | 4,8 | 340,4 |
| Liquidación | 2.063 | 14,0 | 1.337 | 9,6 | 54,3 |
| Concesión | 616 | 4,2 | 688 | 5,0 | -10,5 |
| Formalización | 323 | 2,2 | 466 | 3,4 | -30,7 |
| Cancelación | 313 | 2,1 | 363 | 2,6 | -13,8 |
| Avales y garantías | 263 | 1,8 | 298 | 2,1 | -11,7 |
| Subrogación | 250 | 1,7 | 323 | 2,3 | -22,6 |
| Otras cuestiones | 127 | 0,9 | 306 | 2,2 | -58,5 |
| Novación | 98 | 0,7 | 180 | 1,3 | -45,6 |
| Leasing/renting | 78 | 0,5 | 62 | 0,4 | 25,8 |
| Préstamos subvencionados | 65 | 0,4 | 97 | 0,7 | -33,0 |
| Préstamo a promotor | 56 | 0,4 | 66 | 0,5 | -15,2 |
| Discrepancia apuntes | 37 | 0,3 | 80 | 0,6 | -53,8 |
| Factoring/confirming | 6 | 0,0 | 11 | 0,1 | -45,5 |
| Operaciones pasivas | 2.842 | 19,3 | 2.843 | 20,5 | -0,0 |
| Liquidación | 1.108 | 7,5 | 796 | 5,7 | 39,2 |
| Discrepancia apuntes | 597 | 4,0 | 746 | 5,4 | -20,0 |
| Cuestiones hereditarias | 305 | 2,1 | 296 | 2,1 | 3,0 |
| Formalización | 291 | 2,0 | 427 | 3,1 | -31,9 |
| Cancelación | 215 | 1,5 | 255 | 1,8 | -15,7 |
| Bloqueo de cuenta | 78 | 0,5 | 84 | 0,6 | -7,1 |
| Incidencias titularidad | 58 | 0,4 | 17 | 0,1 | 241,2 |
| Otras cuestiones | 51 | 0,3 | 63 | 0,5 | -19,0 |
| Embargos | 46 | 0,3 | 48 | 0,3 | -4,2 |
| Uso fraudulento | 40 | 0,3 | 37 | 0,3 | 8,1 |
| Secreto bancario | 35 | 0,2 | 38 | 0,3 | -7,9 |
| Divisas | 18 | 0,1 | 36 | 0,3 | -50,0 |
| Transferencias | 561 | 3,8 | 494 | 3,6 | 13,6 |
| Internet: uso fraudulento | 268 | 1,8 | 83 | 0,6 | 222,9 |
| Nacionales: otras cuestiones | 76 | 0,5 | 55 | 0,4 | 38,2 |
| Nacionales: discrepancia apuntes | 74 | 0,5 | 192 | 1,4 | -61,5 |
| Internacionales: comisiones | 38 | 0,3 | 22 | 0,2 | 72,7 |
| Nacionales: comisiones | 37 | 0,3 | 32 | 0,2 | 15,6 |
| Internacionales: discrepancia apuntes | 26 | 0,2 | 36 | 0,3 | -27,8 |
| Internacionales: otras cuestiones | 20 | 0,1 | 39 | 0,3 | -48,7 |
| Internet: discrepancia apuntes | 9 | 0,1 | 20 | 0,1 | -55,0 |
| Internet: otras cuestiones | 8 | 0,1 | 7 | 0,1 | 14,3 |
| Internet: comisiones | 5 | 0,0 | 8 | 0,1 | -37,5 |
| Letras, cheques, pagarés y recibos | 592 | 4,0 | 773 | 5,6 | -23,4 |
| Recibos | 317 | 2,1 | 358 | 2,6 | -11,5 |
| Cheques | 182 | 1,2 | 238 | 1,7 | -23,5 |
| Pagarés | 83 | 0,6 | 160 | 1,2 | -48,1 |
| Letras | 10 | 0,1 | 11 | 0,1 | -9,1 |
| Otras cuestiones | 0 | 0,0 | 6 | 0,0 | -100,0 |
| Tarjetas de credito/débito | 1.813 | 12,3 | 2.026 | 14,6 | -10,5 |
| Intereses | 450 | 3,0 | 120 | 0,9 | 275,0 |
| Uso fraudulento | 407 | 2,8 | 442 | 3,2 | -7,9 |
| Comisiones | 249 | 1,7 | 195 | 1,4 | 27,7 |
| Otras cuestiones | 189 | 1,3 | 161 | 1,2 | 17,4 |
| Discrepancia apuntes | 187 | 1,3 | 596 | 4,3 | -68,6 |
| Formalización | 155 | 1,1 | 309 | 2,2 | -49,8 |
| Cajeros automáticos | 124 | 0,8 | 153 | 1,1 | -19,0 |
| Terminal punto de venta | 52 | 0,4 | 50 | 0,4 | 4,0 |
| Cuestiones sobre valores y seguros | 1.282 | 8,7 | 1.660 | 12,0 | -22,8 |
| Cuestiones varias | 429 | 2,9 | 1.134 | 8,2 | -62,2 |
| Registro solvencia | 98 | 0,7 | 585 | 4,2 | -83,2 |
| Servicio de caja | 112 | 0,8 | 159 | 1,1 | -29,6 |
| Otras cuestiones | 24 | 0,2 | 118 | 0,9 | -79,7 |
| Trato recibido | 67 | 0,5 | 108 | 0,8 | -38,0 |
| Tasación | 23 | 0,2 | 60 | 0,4 | -61,7 |
| Tributos | 53 | 0,4 | 53 | 0,4 | 0,0 |
| Divisas | 26 | 0,2 | 34 | 0,2 | -23,5 |
| Deuda pública | 13 | 0,1 | 10 | 0,1 | 30,0 |
| Cajas de seguridad | 13 | 0,1 | 7 | 0,1 | 85,7 |
| TOTAL | 14.760 | 100,0 | 13.876 | 100,0 | 6,4 |

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

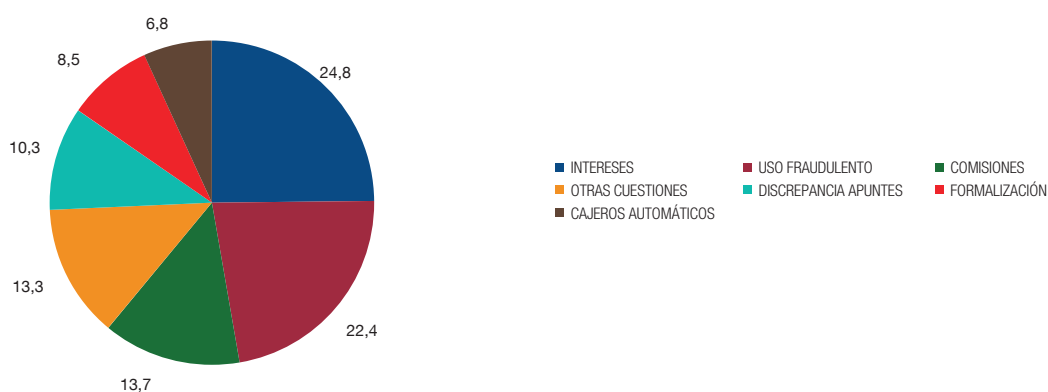
PRÉSTAMOS Y OPERACIONES ACTIVAS



DEPÓSITOS Y OPERACIONES PASIVAS



TARJETAS DE DÉBITO/CRÉDITO



FUENTE: Banco de España.

ejercicio anterior, en especial en lo que se refiere a reclamaciones por intereses y comisiones e introducción de cláusulas de «suelo» en las hipotecas. Han aumentado también en un 25,8 % respecto al ejercicio anterior las reclamaciones referidas a *leasing* y *renting*.

- Se mantiene inalterado el porcentaje de resoluciones emitidas por operaciones de pasivo, siendo idéntico el número de reclamaciones en ambos ejercicios, en la medida en que se han emitido 2.842 resoluciones sobre estas materias, mientras que en 2009 se emitieron 2.843.
- El número de reclamaciones emitidas en materia de transferencias se ha incrementado en un 13,6 %, lo que obedece, principalmente, a la gran incidencia de reclamaciones de fraude por Internet, que han aumentado un 222,9 % respecto al ejercicio anterior.
- Se aprecia una disminución del 23,4 % en las reclamaciones por incidencias relativas a cheques, pagarés, letras y recibos.
- Aunque las reclamaciones en materia de tarjetas han disminuido levemente (un 10,5 %), sin embargo, han aumentado las incidencias referidas al cobro de intereses y de comisiones en tarjetas.

- Ha continuado disminuyendo el número de reclamaciones emitidas sobre cuestiones relativas a valores y seguros.
- Frente al fuerte aumento de las reclamaciones por inclusión en los registros de morosidad sufrido en 2009, a lo largo de este ejercicio ha disminuido el volumen de reclamaciones emitidas sobre esta materia (en un 83,2 %).

El gráfico 3.8 ilustra la importancia relativa de cada materia específica dentro de los tres grupos de reclamaciones más importantes.

3.2.2 ¿CUÁL FUE LA DECISIÓN DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES?

Todo escrito de reclamación recibido da lugar a la apertura de un expediente, y al inicio del correspondiente procedimiento de tramitación, que, una vez finalizado, concluirá con su archivo. El archivo del expediente puede tener lugar en un momento inicial, por incumplimiento de requisitos formales; en fases intermedias del procedimiento, por allanamiento de la entidad durante el proceso de tramitación, o en la fase terminal del mismo, por emisión de informe motivado, que podrá ser favorable a los intereses del reclamante o a la actuación de la entidad. Los informes favorables al reclamante se mantienen pendientes de archivo durante el plazo de un mes, a fin de verificar si la entidad rectifica su actuación.

El gráfico 3.9 ofrece la clasificación de las reclamaciones archivadas en función del motivo que dio lugar al archivo del expediente.

a. Resoluciones archivadas por tipo de resolución

Se han archivado los 14.760 expedientes de reclamación presentados. El cuadro 3.8 muestra el detalle de los archivos realizados por tipo de resolución y su comparación con el año anterior. El gráfico 3.9 muestra el peso específico de cada motivo de resolución sobre el total.

Un 40 % de las reclamaciones archivadas durante el ejercicio finalizaron mediante la emisión del correspondiente informe motivado (frente al 32,6 % del ejercicio anterior). En términos absolutos, el Servicio emitió 5.887 informes en 2010, lo que supone un incremento notable respecto al ejercicio anterior.

En un 19,6 % de los casos, se archivaron por falta de aportación por parte del reclamante de la reclamación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor de la entidad. Este porcentaje es inferior al del ejercicio anterior, del 25,1 %.

Por otra parte, el 11,8 % de las reclamaciones carecían de la documentación necesaria para el estudio de la reclamación, archivándose por la falta de aportación de la misma dentro del plazo concedido al efecto, diez días hábiles³.

Además, el 11,7 % de las reclamaciones planteaban cuestiones relativas al funcionamiento del mercado de valores o del mercado de seguros y fondos de pensiones, siendo trasladadas a los correspondientes organismos supervisores, conforme al sistema de funcionamiento de «ventanilla única».

³ Datos y documentación necesarios para presentar la reclamación: a) datos de identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio a efecto de notificaciones, DNI y representación, en caso de haberla); b) entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas; c) motivo concreto de la queja o reclamación; d) lugar, fecha y firma, y e) documentación acreditativa de los hechos reclamados. Si la documentación o información aportada fuese incompleta, se requerirá al interesado para completarla en un plazo de diez días hábiles. En caso de no hacerlo, se archivará su escrito sin más trámite.

RESOLUCIONES EMITIDAS

CUADRO 3.8

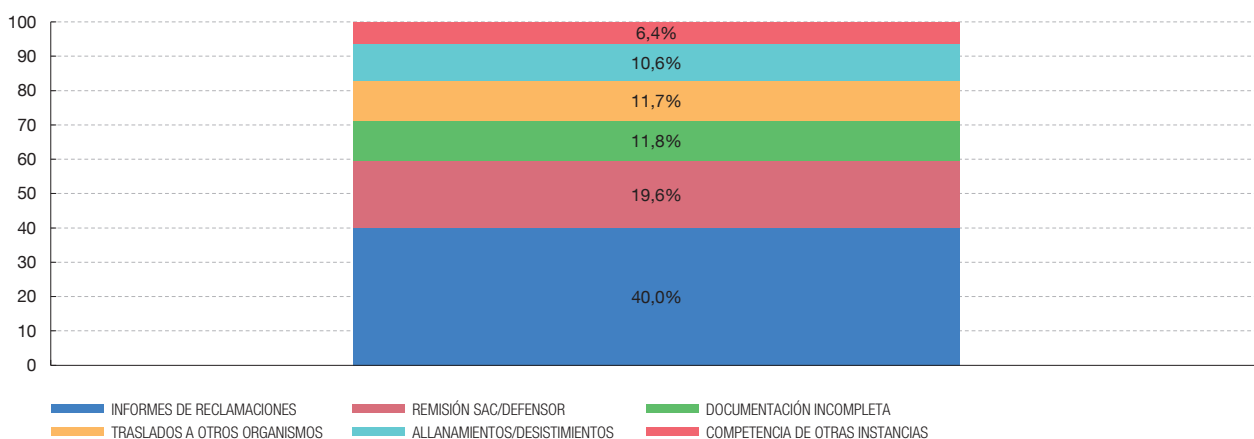
Tipo de resolución

| | 2010 | | 2009 | | % variación |
|---|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------|
| | Número | % s/total | Número | % s/total | |
| Informes de reclamaciones | 5.887 | 39,9 | 4.156 | 32,6 | 41,7 |
| Informes favorables al reclamante | 2.679 | 18,2 | 1.399 | 11,0 | 91,5 |
| Informes favorables a la entidad | 2.690 | 18,2 | 2.265 | 17,7 | 18,8 |
| Sin pronunciamiento | 518 | 3,5 | 492 | 3,9 | 5,3 |
| Allanamientos | 1.452 | 9,8 | 1.471 | 11,5 | -1,3 |
| Desistimientos | 108 | 0,7 | 87 | 0,7 | 24,1 |
| Documentación incompleta | 1.735 | 11,8 | 1.132 | 8,9 | 53,3 |
| Remisión Servicio Atención Cliente/Defensor Cliente | 2.880 | 19,5 | 3.202 | 25,1 | -10,1 |
| Competencia de otras instancias | 936 | 6,3 | 1.057 | 8,3 | -11,4 |
| Asuntos de Derecho privado | 178 | 1,2 | 171 | 1,3 | 4,1 |
| Asuntos sub júdice | 216 | 1,5 | 232 | 1,8 | -6,9 |
| Asuntos que no suponen infracción normativa | 36 | 0,2 | 46 | 0,4 | -21,7 |
| Política comercial | 241 | 1,6 | 356 | 2,8 | -32,3 |
| Asuntos ya resueltos | 63 | 0,4 | 54 | 0,4 | 16,7 |
| Entidades no supervisadas por el Banco de España | 62 | 0,4 | 54 | 0,4 | 14,8 |
| Otros | 140 | 0,9 | 144 | 1,1 | -2,8 |
| Traslados a otros organismos supervisores | 1.717 | 11,6 | 1.662 | 13,0 | 3,3 |
| Comisión Nacional del Mercado de Valores | 1.274 | 8,6 | 1.083 | 8,5 | 17,6 |
| Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones | 384 | 2,6 | 514 | 4,0 | -25,3 |
| Agencia Española de Protección de Datos | 59 | 0,4 | 65 | 0,5 | -9,2 |
| Tramitación | 45 | 0,3 | — | — | — |
| TOTAL | 14.760 | 100,0 | 12.767 | 100,0 | 15,6 |

FUENTE: Banco de España.

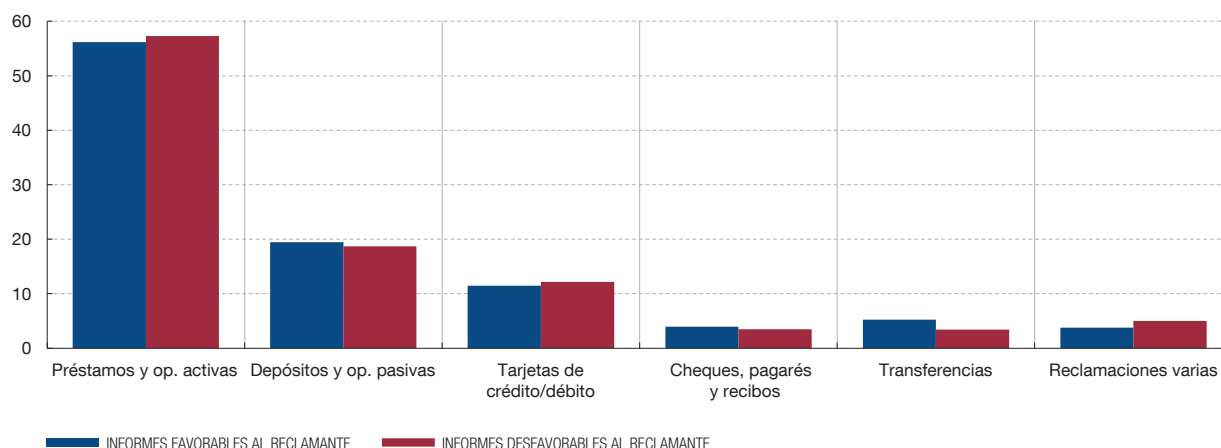
RESOLUCIONES EMITIDAS. TIPO DE RESOLUCIÓN

GRÁFICO 3.9



FUENTE: Banco de España.

Materias



FUENTE: Banco de España.

Por otro lado, el 10,6 % de las reclamaciones finalizaron por allanamiento de las entidades reclamadas o desistimiento del reclamante.

Finalmente, en un 6,4 % de las reclamaciones, el tema planteado no era competencia de este Servicio, por lo que se informó al reclamante sobre la instancia competente para resolver las cuestiones por él expuestas⁴.

Debe tenerse presente que el Servicio de Reclamaciones no constituye una segunda o diferente instancia, en la que puedan resolverse asuntos sobre los que haya recaído resolución judicial. Tampoco es competente para ordenar, supervisar o controlar la correcta ejecución de las distintas resoluciones judiciales.

b. Resoluciones emitidas por materias⁵

El gráfico 3.10 muestra, por materias, el porcentaje de informes para los que el Servicio de Reclamaciones emitió un informe favorable al reclamante o desfavorable al mismo.

Si bien la proporción del sentido de los informes es muy similar en todos los grupos, el grupo en el que se obtienen más resoluciones favorables a los reclamantes, en términos relativos, es el de transferencias, seguido del grupo de depósitos y operaciones pasivas.

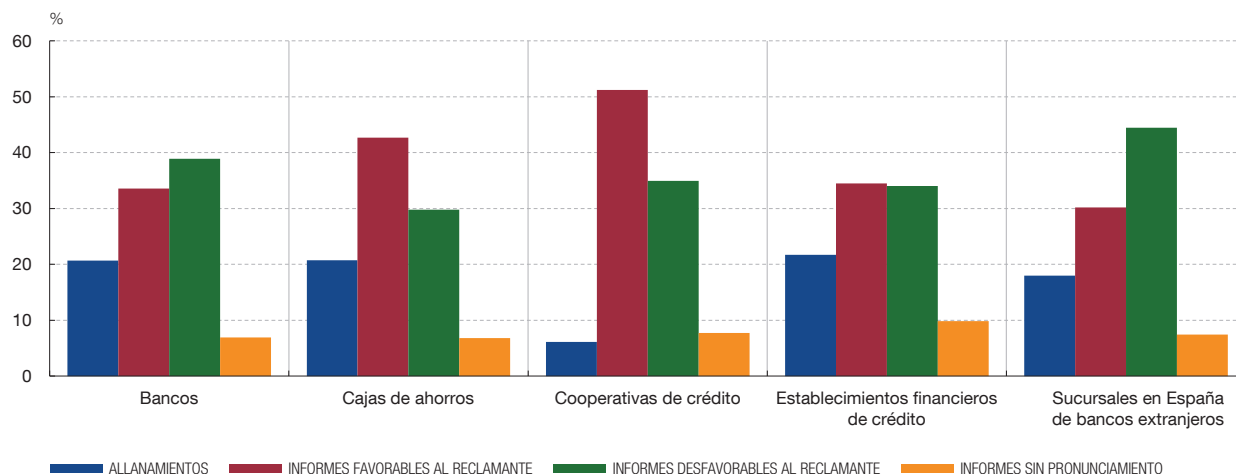
c. Resoluciones emitidas por tipos de entidades

Dado que las reclamaciones pueden dirigirse contra una o varias entidades, los datos relativos a informes y allanamientos que se consignan en este apartado no coinciden con los que se acaban de presentar más arriba.

El gráfico 3.11 presenta un comparativo entre los distintos grupos de entidades, y los distintos motivos de archivo del expediente.

4 Dentro de este grupo, se encuentran cuestiones cuyo conocimiento es competencia de otros departamentos del Banco de España, los organismos competentes en materia de consumo de las Comunidades Autónomas, los jueces y tribunales de justicia, etc.

5 Téngase en cuenta que la suma de informes favorables y desfavorables (para cada categoría) no alcanza el 100%, puesto que en el gráfico han sido excluidos otros supuestos que ponen fin a la reclamación, como pueden ser los allanamientos/desistimientos o los informes en los que este Servicio de Reclamaciones no puede emitir pronunciamiento.



FUENTE: Banco de España.

La suma de informes —5.887— ha variado al alza en un 41,7% respecto del ejercicio anterior; de los mismos, 2.679 fueron favorables al reclamante (lo que supone un incremento del 91,5% respecto al ejercicio anterior), 2.690 fueron favorables a las entidades y 518 informes se emitieron sin pronunciamiento. Hubo 1.452 allanamientos durante el ejercicio.

3.2.3 ¿CUÁL FUE LA RESPUESTA DE LAS ENTIDADES A LOS INFORMES DEL SERVICIO?

Si el informe emitido por el Servicio de Reclamaciones es favorable al reclamante, la entidad cuenta con un plazo de un mes para rectificar su actuación y ponerlo en conocimiento del Servicio de Reclamaciones, junto con la oportuna justificación documental. Una vez transcurrido dicho plazo, se procede al archivo de la reclamación, dejando constancia de si la entidad ha optado por rectificar o no. Para considerar que la entidad ha rectificado su actuación respecto a su cliente, se requiere de esta algún tipo de actuación concreta, en la que el Servicio pueda basarse para emitir un dictamen.

El informe emitido por el Servicio de Reclamaciones no tiene carácter vinculante, por lo que las entidades, en el caso de resolución favorable al reclamante, no están obligadas a rectificar o corregir su actuación.

En el cuadro 3.9, se relacionan las entidades respecto a las que el Servicio emitió 15 o más informes favorables al reclamante, desglosado por el número de allanamientos, rectificaciones, informes favorables e informes contrarios al reclamante.

Dentro del apartado 3.4, en el anejo I, se recogen los datos relativos a todas las entidades a las que se ha emitido al menos un informe favorable al reclamante con el mismo desglose.

Del cuadro anterior, se desprende que las entidades con mayor porcentaje de rectificaciones resultan ser Caja de Ahorros del Mediterráneo, con un 48,3%; BBVA, con un 40,6%; Caixa de Ahorros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra, con un 31,3%, e ING Direct Nv, Sucursal en España, con un 30,8%.

En el gráfico 3.12, se muestran las entidades con más informes favorables al reclamante y su porcentaje de rectificaciones.

ENTIDADES CON 15 O MÁS INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE

CUADRO 3.9

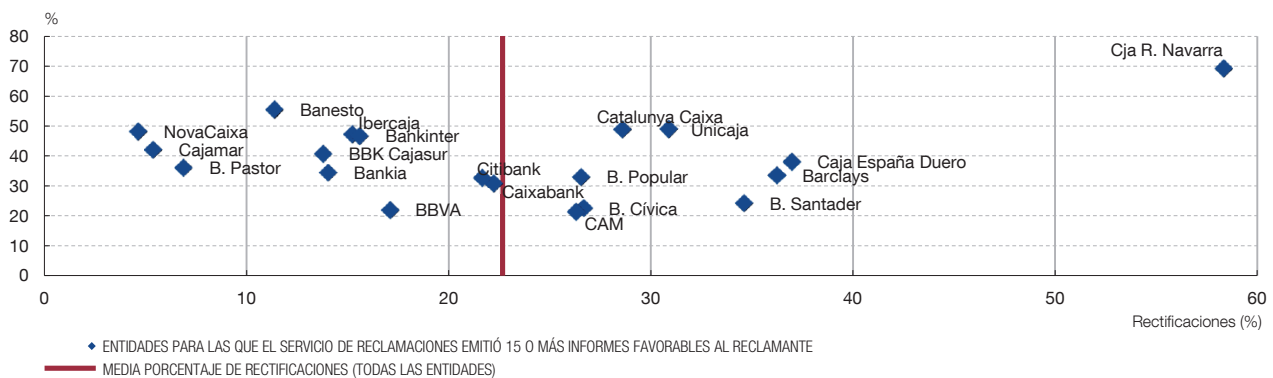
| ENTIDAD | Total favorable al reclamante | Rectificaciones | Total informes y allanamientos | % rectificaciones sobre informes | Total informes emitidos | Allanamientos | % rectificaciones sobre informes y allanamientos |
|--|-------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------|---------------|--|
| Banco Español de Credito, SA (Banesto) | 272 | 31 | 490 | 11,4 | 404 | 86 | 17,6 |
| Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra | 258 | 12 | 537 | 4,7 | 369 | 168 | 31,3 |
| Bankinter, SA | 190 | 29 | 402 | 15,3 | 366 | 36 | 9,0 |
| Banco Santander, SA | 185 | 54 | 801 | 29,2 | 612 | 189 | 23,6 |
| Caixabank, SA | 171 | 38 | 554 | 22,2 | 514 | 40 | 7,2 |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA | 152 | 26 | 690 | 17,1 | 410 | 280 | 40,6 |
| Banco Popular Español, SA | 128 | 34 | 387 | 26,6 | 323 | 64 | 16,5 |
| Caixa D'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa | 98 | 28 | 200 | 28,6 | 185 | 15 | 7,5 |
| Barclays Bank, SA | 80 | 29 | 238 | 36,3 | 195 | 43 | 18,1 |
| Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad | 73 | 27 | 191 | 37,0 | 185 | 6 | 3,1 |
| Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén (Unicaja) | 68 | 21 | 139 | 30,9 | 133 | 6 | 4,3 |
| CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) | 64 | 10 | 137 | 15,6 | 122 | 15 | 10,9 |
| Bankia, SA | 61 | 8 | 167 | 13,1 | 137 | 30 | 18,0 |
| Banca Cívica, SA | 60 | 16 | 266 | 26,7 | 194 | 72 | 27,1 |
| Citibank España, SA | 60 | 13 | 183 | 21,7 | 158 | 25 | 13,7 |
| Caja de Ahorros del Mediterráneo | 38 | 10 | 178 | 26,3 | 92 | 86 | 48,3 |
| Cajamar Caja Rural, SCC | 37 | 2 | 88 | 5,4 | 85 | 3 | 3,4 |
| Caja Rural de Navarra, SCC | 36 | 21 | 52 | 58,3 | 49 | 3 | 5,8 |
| Banco Pastor, SA | 29 | 2 | 80 | 6,9 | 71 | 9 | 11,3 |
| Bbk Bank Cajasur, SA | 29 | 4 | 71 | 13,8 | 62 | 9 | 12,7 |
| Banco de Sabadell, SA | 27 | 15 | 101 | 55,6 | 82 | 19 | 18,8 |
| Banco Cetelem, SA | 24 | 10 | 60 | 41,7 | 48 | 12 | 20,0 |
| Banco de Castilla-La Mancha, SA | 24 | 6 | 106 | 25,0 | 74 | 32 | 30,2 |
| Deutsche Bank, SA Española | 21 | 4 | 89 | 19,0 | 72 | 17 | 19,1 |
| Mbna Europe Bank Limited, SE | 21 | 5 | 56 | 23,8 | 46 | 10 | 17,9 |
| Ing Direct Nv, Sucursal en España | 19 | 5 | 52 | 26,3 | 36 | 16 | 30,8 |
| Caja Ah. y MP Gipuzkoa y San Sebastián | 18 | 0 | 34 | 0,0 | 33 | 1 | 2,9 |
| Banco Guipuzcoano, SA | 17 | 3 | 28 | 17,6 | 24 | 4 | 14,3 |
| Caixa D'Estalvis del Penedès | 16 | 3 | 34 | 18,8 | 30 | 4 | 11,8 |
| TOTAL | 2.276 | 466 | 6.411 | 20,5 | 5.111 | 1.300 | 20,3 |

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES

GRÁFICO 3.12

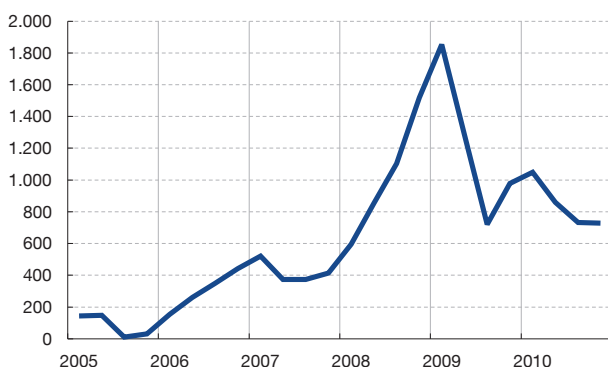
Entidades que recibieron más informes favorables



FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

NOTA: Téngase en cuenta que los datos relativos a rectificaciones han sido considerados a la fecha de elaboración de la Memoria, no habiendo finalizado el plazo de rectificación de algunos expedientes.

EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS (a)



EVOLUCIÓN TRIMESTRAL DE LAS CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS



FUENTE: Banco de España.

a Durante los dos últimos trimestres del año 2005, las consultas recibidas por vía telemática fueron resueltas por otros departamentos del Banco de España.

La media del porcentaje de rectificaciones de las entidades ante los informes del Servicio de las que se ha tenido constancia fue muy similar a la de ejercicios anteriores.

Por último, debemos indicar que el Servicio de Reclamaciones ha tenido conocimiento de la devolución de 2.746.142,70 euros de las entidades a sus clientes con motivo de allanamientos y rectificaciones. Por otro lado, el importe de las devoluciones de que ha tenido conocimiento el Servicio respecto a los expedientes de 2008 y 2009 recogidos en el anejo II de esta Memoria (los cuales no habían sido recogidos en las Memorias anteriores) ascendió a 1.261.818,77 euros.

3.3 Consultas

Durante el año 2010, se han recibido 3.368 consultas telemáticas en el Servicio y 29.529 llamadas telefónicas de consulta, lo que supone una moderada disminución del número de consultas telemáticas y telefónicas recibidas durante el ejercicio anterior.

La opción de presentar consultas por vía telemática supone un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros. En este sentido, el Servicio de Atención Telefónica de Consultas viene siendo un instrumento de gran utilidad para los usuarios de servicios financieros, que, a través de este Servicio, obtienen información acerca de las cuestiones que les interesan, evitando, en muchas ocasiones, la presentación de una reclamación posterior.

El gráfico 3.13 detalla la evolución trimestral de los dos tipos de consultas, telefónicas y telemáticas. Las cuestiones sobre las que los consultantes mostraron mayor interés están muy relacionadas con la problemática financiera del momento, siendo un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos respecto a esta materia; por otra parte, presentan una casuística muy similar a la de las reclamaciones y quejas presentadas.

3.4 Anejo estadístico

ANEJO I

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010

CUADRO A.I.1

Bancos

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|---|---------------|-------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|--------------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA | 280 | 40,6 | 152 | 22,0 | 231 | 33,5 | 27 | 3,9 | 690 |
| Caixabank, SA | 40 | 7,2 | 171 | 30,9 | 300 | 54,2 | 43 | 7,8 | 554 |
| Bankia, SA | 97 | 18,0 | 185 | 34,4 | 221 | 41,1 | 35 | 6,5 | 538 |
| Banco Español de Crédito, SA (Banesto) | 86 | 17,6 | 272 | 55,5 | 111 | 22,7 | 21 | 4,3 | 490 |
| Banco Santander, SA | 122 | 28,4 | 104 | 24,2 | 173 | 40,2 | 31 | 7,2 | 430 |
| Bankinter, SA | 36 | 9,0 | 190 | 47,3 | 135 | 33,6 | 41 | 10,2 | 402 |
| Banco Popular Español, SA | 64 | 16,5 | 128 | 33,1 | 177 | 45,7 | 18 | 4,7 | 387 |
| Barclays Bank, SA | 43 | 18,1 | 80 | 33,6 | 63 | 26,5 | 52 | 21,8 | 238 |
| Banca Cívica, SA | 72 | 31,3 | 60 | 26,1 | 88 | 38,3 | 10 | 4,3 | 230 |
| Citibank España, SA | 25 | 11,4 | 60 | 27,4 | 123 | 56,2 | 11 | 5,0 | 219 |
| Banco de Sabadell, SA | 19 | 18,8 | 27 | 26,7 | 51 | 50,5 | 4 | 4,0 | 101 |
| Banco de Castilla-La Mancha, SA | 12 | 14,0 | 24 | 27,9 | 49 | 57,0 | 1 | 1,2 | 86 |
| Banco Cetelem, SA | 32 | 40,0 | 24 | 30,0 | 19 | 23,8 | 5 | 6,3 | 80 |
| Bbk Bank Cajasur, SA | 9 | 11,3 | 29 | 36,3 | 32 | 40,0 | 10 | 12,5 | 80 |
| Banco Pastor, SA | 9 | 12,7 | 29 | 40,8 | 30 | 42,3 | 3 | 4,2 | 71 |
| Deutsche Bank, SA Española | 17 | 27,0 | 21 | 33,3 | 23 | 36,5 | 2 | 3,2 | 63 |
| Santander Consumer Finance, SA | 11 | 26,2 | 8 | 19,0 | 15 | 35,7 | 8 | 19,0 | 42 |
| Banco de Valencia, SA | 2 | 5,6 | 10 | 27,8 | 18 | 50,0 | 6 | 16,7 | 36 |
| Banco Guipuzcoano, SA | 4 | 14,3 | 17 | 60,7 | 7 | 25,0 | 0 | 0,0 | 28 |
| Unoe Bank, SA | 10 | 38,5 | 6 | 23,1 | 6 | 23,1 | 4 | 15,4 | 26 |
| Open Bank, SA | 5 | 23,8 | 7 | 33,3 | 9 | 42,9 | 0 | 0,0 | 21 |
| Banca March, SA | 3 | 15,0 | 10 | 50,0 | 7 | 35,0 | 0 | 0,0 | 20 |
| Banco Caixa Geral, SA | 1 | 5,0 | 12 | 60,0 | 7 | 35,0 | 0 | 0,0 | 20 |
| Banco Gallego, SA | 2 | 11,8 | 6 | 35,3 | 8 | 47,1 | 1 | 5,9 | 17 |
| Banco Inversis, SA | 1 | 9,1 | 8 | 72,7 | 1 | 9,1 | 1 | 9,1 | 11 |
| Finanzia Banco de Crédito, SA | 6 | 66,7 | 1 | 11,1 | 2 | 22,2 | 0 | 0,0 | 9 |
| Bancopopular-E, SA | 3 | 42,9 | 2 | 28,6 | 1 | 14,3 | 1 | 14,3 | 7 |
| General Electric Capital Bank, SA | 0 | 0,0 | 4 | 66,7 | 1 | 16,7 | 1 | 16,7 | 6 |
| Banca Pueyo, SA | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 3 | 60,0 | 1 | 20,0 | 5 |
| Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Banco Cooperativo Español, SA | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 3 |
| Banco de Finanzas e Inversiones, SA | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Banco de Madrid, SA | 0 | 24,0 | 2 | 4,0 | 0 | 14,0 | 0 | 2,0 | 2 |
| Altae Banco, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Banco Banif, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Etcheverría, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Finantia Sofinloc, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Bancofar, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Bankoa, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Lloyds Bank International, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Popular Banca Privada, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Rbc Dexia Investor Services España, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 1.017 | 20,6 | 1.654 | 33,6 | 1.916 | 38,9 | 340 | 6,9 | 4.927 |

FUENTE: Banco de España.

Cajas de ahorros

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|--|---------------|-------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|--------------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra | 168 | 31,3 | 258 | 48,0 | 101 | 18,8 | 10 | 1,9 | 537 |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa | 15 | 7,5 | 98 | 49,0 | 58 | 29,0 | 29 | 14,5 | 200 |
| Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, Caja de Ahorros y Monte de Piedad | 6 | 3,1 | 73 | 38,2 | 82 | 42,9 | 30 | 15,7 | 191 |
| Caja de Ahorros del Mediterráneo | 86 | 48,3 | 38 | 21,3 | 48 | 27,0 | 6 | 3,4 | 178 |
| Monte de Piedad y Caja de Ahorros de Ronda, Cádiz, Almería, Málaga, Antequera y Jaén (Unicaja) | 6 | 4,3 | 68 | 48,9 | 60 | 43,2 | 5 | 3,6 | 139 |
| CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) | 15 | 10,9 | 64 | 46,7 | 47 | 34,3 | 11 | 8,0 | 137 |
| Bilbao Bizkaia Kutxa | 19 | 50,0 | 9 | 23,7 | 9 | 23,7 | 1 | 2,6 | 38 |
| CA y MP Gipuzkoa y San Sebastián | 1 | 2,9 | 18 | 52,9 | 12 | 35,3 | 3 | 8,8 | 34 |
| Caixa d'Estalvis del Penedès | 4 | 11,8 | 16 | 47,1 | 14 | 41,2 | | 0,0 | 34 |
| Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón | 1 | 3,6 | 13 | 46,4 | 13 | 46,4 | 1 | 3,6 | 28 |
| MP y Caja General de Ahorros de Badajoz | 3 | 15,0 | 9 | 45,0 | 7 | 35,0 | 1 | 5,0 | 20 |
| Caja de Ahorros y MP de las Baleares (Sa Nostra) | 2 | 10,0 | 6 | 30,0 | 8 | 40,0 | 4 | 20,0 | 20 |
| Caja General de Ahorros de Granada | 2 | 10,5 | 9 | 47,4 | 6 | 31,6 | 2 | 10,5 | 19 |
| Caja de Ahorros y MP de Extremadura | 2 | 11,8 | 7 | 41,2 | 7 | 41,2 | 1 | 5,9 | 17 |
| Caja de Ahorros de Murcia | 6 | 37,5 | 1 | 6,3 | 6 | 37,5 | 3 | 18,8 | 16 |
| Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur) | 3 | 20,0 | 6 | 40,0 | 3 | 20,0 | 3 | 20,0 | 15 |
| Caixa d'Estalvis Unió de Caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa (Unnim) | 5 | 35,7 | 6 | 42,9 | 3 | 21,4 | | 0,0 | 14 |
| Caja de Ahorros de Santander y Cantabria | | 0,0 | 8 | 61,5 | 4 | 30,8 | 1 | 7,7 | 13 |
| Caixa d'Estalvis Unio de Caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa | 1 | 10,0 | 3 | 30,0 | 5 | 50,0 | 1 | 10,0 | 10 |
| CA y MP Círculo Católico de Obreros de Burgos | 1 | 12,5 | 1 | 12,5 | 5 | 62,5 | 1 | 12,5 | 8 |
| Caja de Ahorros y MP de Ontinyent | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | | 0,0 | 1 | 25,0 | 4 |
| Caja de Ahorros de Vitoria y Álava | | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | | 0,0 | 3 |
| TOTAL | 347 | 20,7 | 714 | 42,6 | 500 | 29,9 | 114 | 6,8 | 1.675 |

FUENTE: Banco de España.

Cooperativas de crédito

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|--|---------------|------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|------------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Cajamar Caja Rural, SCC | 3 | 3,4 | 37 | 42,0 | 43 | 48,9 | 5 | 5,7 | 88 |
| Caja Rural de Navarra, SCC | 3 | 5,8 | 36 | 69,2 | 10 | 19,2 | 3 | 5,8 | 52 |
| Caja Laboral Popular Coop. de Créd. | 1 | 24,0 | 13 | 4,0 | 12 | 14,0 | 4 | 2,0 | 30 |
| Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito | 5 | 17,9 | 14 | 50,0 | 7 | 25,0 | 2 | 7,1 | 28 |
| Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC | 1 | 3,7 | 9 | 33,3 | 12 | 44,4 | 5 | 18,5 | 27 |
| Ipar Kutxa Rural, SCC | 3 | 17,6 | 14 | 82,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 17 |
| Caja Rural de Castilla La Mancha, SCC | 2 | 12,5 | 7 | 43,8 | 5 | 31,3 | 2 | 12,5 | 16 |
| Caja Rural de Soria, SCC | 0 | 0,0 | 10 | 76,9 | 3 | 23,1 | 0 | 0,0 | 13 |
| Caja Rural de Granada, SCC | 1 | 10,0 | 7 | 70,0 | 1 | 10,0 | 1 | 10,0 | 10 |
| Caja Rural Aragonesa y de Los Pirineos, SCC | 0 | 0,0 | 4 | 50,0 | 4 | 50,0 | 0 | 0,0 | 8 |
| Caja Rural de Burgos, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 25,0 | 5 | 62,5 | 1 | 12,5 | 8 |
| Caja Rural de Canarias, SCC | 0 | 0,0 | 4 | 57,1 | 1 | 14,3 | 2 | 28,6 | 7 |
| Caja Rural de Zamora, CC | 0 | 0,0 | 4 | 66,7 | 1 | 16,7 | 1 | 16,7 | 6 |
| Caja Rural de Albacete, SCC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 80,0 | 1 | 20,0 | 5 |
| Cajasiete, Caja Rural, Sociedad Cooperativa de Crédito | 0 | 0,0 | 2 | 40,0 | 2 | 40,0 | 1 | 20,0 | 5 |
| Caja Rural de Aragón, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 20,0 | 4 | 80,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Caja Rural de Ciudad Real, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 40,0 | 3 | 60,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Credit Valencia, Caja Rural, CCV | 0 | 0,0 | 3 | 75,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Caja Rural de Asturias, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Caja Rural Central, SCC | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Caja Rural de Extremadura, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 4 |
| Caja Campo, Caja Rural, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Caixa Popular-Caixa Rural, SCCV | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Caja de Arquitectos, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caja Rural de Córdoba, SCC | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caja Rural de Jaén, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caixa de Credit dels Enginyers, CC, Ing., SCC | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caixa Rural de Callosa d'en Sarria, CCV | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Caixa Rural La Vall «San Isidro», SCCV | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caixa Rural Benicarlo, SCCV | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Guissona, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Cuenca, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Teruel, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caixa Rural Vinaros, SCCV | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Segovia, CC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 23 | 6,1 | 192 | 51,2 | 131 | 34,9 | 29 | 7,7 | 375 |

FUENTE: Banco de España.

Establecimientos financieros de crédito

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|--|---------------|-------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|------------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA | 13 | 48,1 | 7 | 25,9 | 6 | 22,2 | 1 | 3,7 | 27 |
| Unión de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC | 0 | 24,0 | 10 | 4,0 | 8 | 14,0 | 2 | 2,0 | 20 |
| Cofidis Hispania, EFC, SA | 5 | 25,0 | 6 | 30,0 | 7 | 35,0 | 2 | 10,0 | 20 |
| Finanmadrid, SA, EFC | 3 | 15,8 | 4 | 21,1 | 6 | 31,6 | 6 | 31,6 | 19 |
| Citifin, SA, EFC | 4 | 25,0 | 5 | 31,3 | 6 | 37,5 | 1 | 6,3 | 16 |
| Credifimo, EFC, SA | 0 | 0,0 | 4 | 25,0 | 12 | 75,0 | 0 | 0,0 | 16 |
| Finconsum, EFC, SA | 4 | 28,6 | 4 | 28,6 | 2 | 14,3 | 4 | 28,6 | 14 |
| Bankinter Consumer Finance, EFC, SA | 1 | 7,7 | 11 | 84,6 | 0 | 0,0 | 1 | 7,7 | 13 |
| Euro Crédito, EFC, SA | 4 | 33,3 | 6 | 50,0 | 2 | 16,7 | 0 | 0,0 | 12 |
| Santander Consumer, EFC, SA | 0 | 0,0 | 5 | 55,6 | 4 | 44,4 | 0 | 0,0 | 9 |
| Celeris Servicios Financieros, SA, EFC | 0 | 0,0 | 2 | 25,0 | 6 | 75,0 | 0 | 0,0 | 8 |
| Accordfin España, EFC, SA | 5 | 83,3 | 1 | 16,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 6 |
| Volkswagen Finance, SA, EFC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 | 80,0 | 1 | 20,0 | 5 |
| Pastor Servicios Financieros, EFC, SA | 2 | 66,7 | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Gmac España SA de Financ., EFC | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 |
| Santander Factoring y Confirming, SA, EFC | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Madrid Leasing Corporacion, SA, EFC | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Financiera El Corte Inglés, EFC, SA | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 2 |
| FGA Capital Spain, Establecimiento Financiero de Crédito, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Camge Financiera, EFC, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Bnp Paribas Lease Grup, SA, SE | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Bansabadell Fincom, EFC, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Sdad. Conjunta Emisión Gestión Medios de Pago, EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 44 | 21,7 | 70 | 34,5 | 69 | 34,0 | 20 | 9,9 | 203 |

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010

CUADRO A.I.5

Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|--|---------------|-------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|------------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| MBNA Europe Bank Limited, SE | 10 | 12,2 | 21 | 25,6 | 46 | 56,1 | 5 | 6,1 | 82 |
| Ing Direct Nv, Sucursal en España | 16 | 30,8 | 19 | 36,5 | 15 | 28,8 | 2 | 3,8 | 52 |
| Barclays Bank, Plc, Sucursal en España | 2 | 10,0 | 9 | 45,0 | 8 | 40,0 | 1 | 5,0 | 20 |
| Banco Sygma Hispania, Suc. en España | 3 | 27,3 | 2 | 18,2 | 6 | 54,5 | 0 | 0,0 | 11 |
| RCI Banque, SA, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 2 | 25,0 | 3 | 37,5 | 3 | 37,5 | 8 |
| Banque Psa Finance, Suc. en España | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| FCE Bank, Plc, Suc. en Esp. | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 3 |
| Banco Mais, SA (Espanha), Suc. en España | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Deutsche Bank AG, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Lloyds Tsb Bank, Plc, Sucursal en España | 0 | 24,0 | 0 | 4,0 | 1 | 14,0 | 0 | 2,0 | 1 |
| Sofinloc Instituição Financeira de Credito, SA, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Privado Portugués, SA, Suc. en España | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Cortal Consors, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| BMW Bank GmbH, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Espirito Santo, SA, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Caixa Geral de Depósitos, SA, Sucursal en España | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 34 | 18,0 | 57 | 30,2 | 84 | 44,4 | 14 | 7,4 | 189 |

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010

CUADRO A.I.6

Resto de entidades

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|---|---------------|-------------|-----------------------------------|------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|-------------|-----------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Western Union Retail Services Spain, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 3 |
| Ángela Costa Spain, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Servicios Vascos de Tasaciones | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Money Express Transfer, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Change Express, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| BBVA Dinero Express, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Tasaciones Inmobiliarias, SA (Tinsa) | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Eurovaloraciones, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| I Transfer Money Movers, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 4 | 36,4 | 1 | 9,1 | 4 | 36,4 | 2 | 18,2 | 11 |

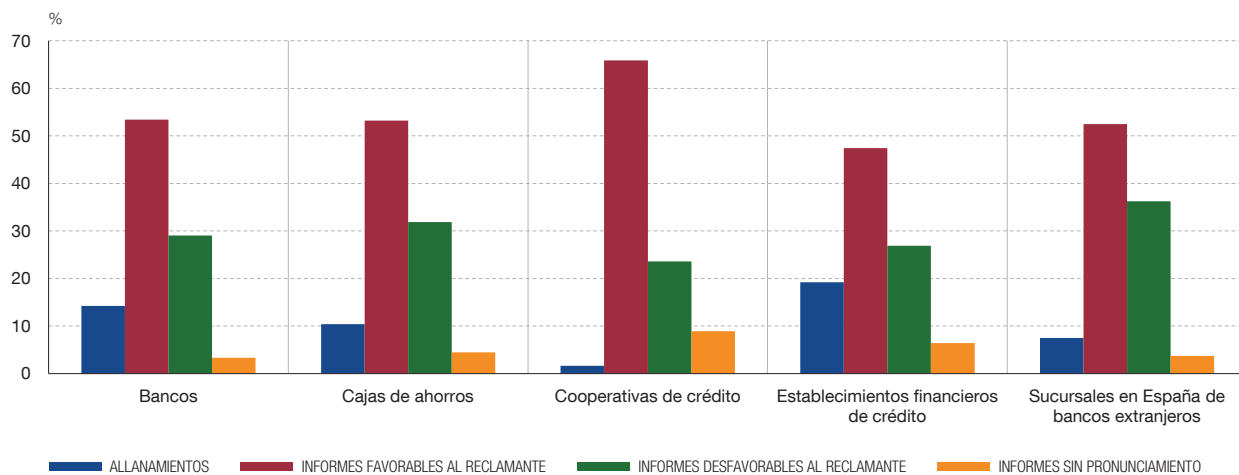
FUENTE: Banco de España.

Información relativa a las reclamaciones presentadas durante ejercicios anteriores resueltas en 2010

A continuación, se facilita la información de las reclamaciones resueltas en 2010 que, sin embargo, fueron presentadas en 2008 y 2009. Debido a que las mismas no se habían resuelto a la fecha de redacción de la Memoria anterior, no han sido reflejadas en ninguna Memoria. Dada la nueva metodología utilizada en esta Memoria, tampoco están reflejadas en los datos estadísticos correspondientes a 2010.

TIPOS DE RESOLUCIÓN POR GRUPOS DE ENTIDADES

GRÁFICO A.II.1



FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.1

Bancos

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|---|---------------|-------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|--------------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Bankinter, SA | 12 | 3,6 | 188 | 56,1 | 130 | 38,8 | 5 | 1,5 | 335 |
| Banco Español de Crédito, SA | 31 | 12,9 | 155 | 64,3 | 50 | 20,7 | 5 | 2,1 | 241 |
| Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, SA | 59 | 27,6 | 76 | 35,5 | 72 | 33,6 | 7 | 3,3 | 214 |
| Banco Santander, SA | 29 | 20,1 | 52 | 36,1 | 52 | 36,1 | 11 | 7,6 | 144 |
| Banco Popular Español, SA | 21 | 16,2 | 67 | 51,5 | 37 | 28,5 | 5 | 3,8 | 130 |
| Citibank España, SA | 14 | 12,7 | 69 | 62,7 | 24 | 21,8 | 3 | 2,7 | 110 |
| Barclays Bank, SA | 8 | 11,9 | 39 | 58,2 | 15 | 22,4 | 5 | 7,5 | 67 |
| Banco Cetelem, SA | 18 | 40,9 | 19 | 43,2 | 6 | 13,6 | 1 | 2,3 | 44 |
| Banco de Sabadell, SA | 8 | 22,2 | 19 | 52,8 | 7 | 19,4 | 2 | 5,6 | 36 |
| Banco Pastor, SA | 1 | 3,1 | 18 | 56,3 | 12 | 37,5 | 1 | 3,1 | 32 |
| Banco de Valencia, SA | 1 | 3,4 | 23 | 79,3 | 5 | 17,2 | 0 | 0,0 | 29 |
| Deutsche Bank, SAE | 1 | 4,0 | 16 | 64,0 | 7 | 28,0 | 1 | 4,0 | 25 |
| Banco Gallego, SA | 0 | 0,0 | 9 | 81,8 | 2 | 18,2 | 0 | 0,0 | 11 |
| Banco Guipuzcoano, SA | 0 | 0,0 | 9 | 81,8 | 2 | 18,2 | 0 | 0,0 | 11 |
| Open Bank Santander Consumer, SA | 1 | 10,0 | 7 | 70,0 | 1 | 10,0 | 1 | 10,0 | 10 |
| Banco Inversis, SA | 1 | 11,1 | 8 | 88,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 9 |
| Santander Consumer Finance, SA | 4 | 44,4 | 1 | 11,1 | 4 | 44,4 | 0 | 0,0 | 9 |
| Uno-e Bank, SA | 1 | 11,1 | 6 | 66,7 | 2 | 22,2 | 0 | 0,0 | 9 |
| Lloyds Bank International, SA | 0 | 0,0 | 5 | 83,3 | 1 | 16,7 | 0 | 0,0 | 6 |
| Banca March, SA | 1 | 20,0 | 2 | 40,0 | 1 | 20,0 | 1 | 20,0 | 5 |
| Banco Caixa Geral, SA | 0 | 0,0 | 5 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Finanzia Banco de Crédito, SA | 1 | 25,0 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Banco Banif, SA | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Banco Popular-e, SA | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Deutsche Bank Crédit, SA | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| General Electric Capital Bank, SA | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 2 |
| Banca Pueyo, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Cooperativo Español, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Banco de la Pequeña y Mediana Empresa, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banco Finantia Sofinloc, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 213 | 14,2 | 801 | 53,4 | 435 | 29,0 | 50 | 3,3 | 1.499 |

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.2

Cajas de ahorros

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|---|---------------|-------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|--------------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona | 21 | 8,4 | 117 | 47,0 | 102 | 41,0 | 9 | 3,6 | 249 |
| Caja de Ahorros de Galicia | 27 | 16,3 | 85 | 51,2 | 52 | 31,3 | 2 | 1,2 | 166 |
| Caja de Ahorros y MP de Madrid (Cajamadrid) | 14 | 9,7 | 73 | 50,3 | 55 | 37,9 | 3 | 2,1 | 145 |
| CA de Valencia, Castellón y Alicante (Bancaja) | 5 | 7,6 | 41 | 62,1 | 14 | 21,2 | 6 | 9,1 | 66 |
| Caja de Ahorros del Mediterráneo | 18 | 27,3 | 26 | 39,4 | 20 | 30,3 | 2 | 3,0 | 66 |
| MP y CA San Fernando de Huelva, Jerez y Sevilla (Cajasol) | 19 | 30,6 | 21 | 33,9 | 20 | 32,3 | 2 | 3,2 | 62 |
| MP y CA Ronda, Cádiz, Almería, Málaga y Antequera (Unicaja) | 2 | 3,6 | 34 | 60,7 | 14 | 25,0 | 6 | 10,7 | 56 |
| CA y MP de Zaragoza, Aragón y Rioja (Ibercaja) | 1 | 1,9 | 30 | 56,6 | 16 | 30,2 | 6 | 11,3 | 53 |
| Caja de Ahorros y MP de Córdoba (Cajasur) | 0 | 0,0 | 32 | 80,0 | 7 | 17,5 | 1 | 2,5 | 40 |
| Caja España de Inversiones, CA y MP | 1 | 2,6 | 19 | 50,0 | 13 | 34,2 | 5 | 13,2 | 38 |
| Caja de Ahorros de Castilla-La Mancha | 5 | 13,5 | 22 | 59,5 | 9 | 24,3 | 1 | 2,7 | 37 |
| Caixa d'Estalvis de Catalunya | 0 | 0,0 | 17 | 51,5 | 12 | 36,4 | 4 | 12,1 | 33 |
| CA y MP Gipuzkoa y San Sebastián | 1 | 3,7 | 24 | 88,9 | 2 | 7,4 | 0 | 0,0 | 27 |
| Caixa d'Estalvis del Penedès | 2 | 8,7 | 12 | 52,2 | 6 | 26,1 | 3 | 13,0 | 23 |
| Caja de Ahorros de Salamanca y Soria (Cajaduero) | 1 | 5,0 | 13 | 65,0 | 6 | 30,0 | 0 | 0,0 | 20 |
| Caja Insular de Ahorros de Canarias (La Caja de Canarias) | 0 | 0,0 | 14 | 70,0 | 5 | 25,0 | 1 | 5,0 | 20 |
| Bilbao Bizkaia Kutxa | 5 | 27,8 | 9 | 50,0 | 4 | 22,2 | 0 | 0,0 | 18 |
| Caixa d'Estalvis de Sabadell | 1 | 7,7 | 8 | 61,5 | 3 | 23,1 | 1 | 7,7 | 13 |
| Caja de Ahorros de Asturias (Cajastur) | 1 | 7,7 | 11 | 84,6 | 1 | 7,7 | 0 | 0,0 | 13 |
| CA y MP de Extremadura | 0 | 0,0 | 4 | 30,8 | 7 | 53,8 | 2 | 15,4 | 13 |
| Caja General de Ahorros de Granada | 1 | 7,7 | 9 | 69,2 | 3 | 23,1 | 0 | 0,0 | 13 |
| Caixa d'Estalvis de Tarragona | 0 | 0,0 | 6 | 50,0 | 6 | 50,0 | 0 | 0,0 | 12 |
| Caixa de Aforros de Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra | 1 | 9,1 | 7 | 63,6 | 3 | 27,3 | 0 | 0,0 | 11 |
| CA y MP de Navarra | 1 | 9,1 | 7 | 63,6 | 3 | 27,3 | 0 | 0,0 | 11 |
| Caja de Ahorros de La Rioja | 0 | 0,0 | 6 | 60,0 | 4 | 40,0 | 0 | 0,0 | 10 |
| Caja de Ahorros Inmaculada de Aragón | 1 | 10,0 | 9 | 90,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 10 |
| Caja General de Ahorros de Canarias (Cajacanarias) | 2 | 22,2 | 4 | 44,4 | 2 | 22,2 | 1 | 11,1 | 9 |
| Caja de Ahorros de Santander y Cantabria | 1 | 14,3 | 4 | 57,1 | 2 | 28,6 | 0 | 0,0 | 7 |
| MP y Caja General de Ahorros de Badajoz | 0 | 0,0 | 3 | 42,9 | 3 | 42,9 | 1 | 14,3 | 7 |
| Caixa d'Estalvis de Girona | 1 | 16,7 | 2 | 33,3 | 3 | 50,0 | 0 | 0,0 | 6 |
| Caja de Ahorros de Murcia | 1 | 16,7 | 0 | 0,0 | 4 | 66,7 | 1 | 16,7 | 6 |
| CA y MP de las Baleares (Sa Nostra) | 0 | 0,0 | 4 | 66,7 | 2 | 33,3 | 0 | 0,0 | 6 |
| Caixa d'Estalvis de Manresa | 1 | 20,0 | 2 | 40,0 | 2 | 40,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| CA y MP de Ávila | 0 | 0,0 | 3 | 60,0 | 2 | 40,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| CA y MP Círculo Católico de Obreros de Burgos | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Caixa d'Estalvis de Terrasa | 0 | 0,0 | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Caja de Ahorro Provincial de Guadalajara | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| CA y MP de Segovia | 0 | 0,0 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 1 | 33,3 | 3 |
| Caja de Ahorros Municipal de Burgos | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Colonya-Caixa d'Estalvis de Pollensa | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Caixa d'Estalvis Laietana | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja de Ahorros de Vitoria y Álava | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| CA y MP de Ontinyent | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 135 | 10,4 | 691 | 53,2 | 414 | 31,9 | 58 | 4,5 | 1.298 |

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.3

Cooperativas de crédito

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|---|---------------|------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|------------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Cajamar Caja Rural, SCC | 0 | 0,0 | 12 | 52,2 | 8 | 34,8 | 3 | 13,0 | 23 |
| Caja Laboral Popular Coop. de Créd. | 0 | 0,0 | 6 | 40,0 | 5 | 33,3 | 4 | 26,7 | 15 |
| Caja Rural de Navarra, SCC | 1 | 7,1 | 10 | 71,4 | 3 | 21,4 | 0 | 0,0 | 14 |
| Caja Rural del Mediterráneo, Ruralcaja, SCC | 0 | 0,0 | 5 | 45,5 | 6 | 54,5 | 0 | 0,0 | 11 |
| Caja Rural del Sur, S. Coop. de Crédito | 0 | 24,0 | 7 | 4,0 | 1 | 14,0 | 1 | 2,0 | 9 |
| Caja Rural de Granada, SCC | 0 | 0,0 | 5 | 83,3 | 1 | 16,7 | 0 | 0,0 | 6 |
| Caja Rural de Canarias, SCC | 0 | 0,0 | 4 | 80,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Caja Rural Aragonesa y de Los Pirineos, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 1 | 25,0 | 1 | 25,0 | 4 |
| Caja Rural de Castilla-La Mancha, SCC | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Caja de Arquitectos, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caja Rural de Extremadura, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caja Rural de Soria, SCC | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 |
| Cajasiete, Caja Rural, SCC | 0 | 0,0 | 3 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 |
| Ipar Kutxa Rural, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| Caja Rural Central, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 2 |
| Caja Rural de Asturias, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Caja Rural de Ciudad Real, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Caja Rural de Córdoba, SCC | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Caja Rural de Jaén, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 2 |
| Caixa dels Advocats-Caja de los Abogados, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja de Crédito Cooperativo, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Burgos, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Cuenca, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Gijón, SCC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Torrent, CCV | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Caja Rural de Zamora, CC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 2 | 1,6 | 81 | 65,9 | 29 | 23,6 | 11 | 8,9 | 123 |

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN
CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009

CUADRO A.II.4

Establecimientos financieros de crédito

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|--|---------------|-------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|-----------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Citifin SA, EFC | 3 | 27,3 | 4 | 36,4 | 3 | 27,3 | 1 | 9,1 | 11 |
| Santander Consumer, EFC, SA | 2 | 22,2 | 5 | 55,6 | 2 | 22,2 | 0 | 0,0 | 9 |
| Servicios Financieros Carrefour, EFC, SA | 2 | 24,0 | 4 | 4,0 | 1 | 14,0 | 1 | 2,0 | 8 |
| Union de Créditos Inmobiliarios, SA, EFC | 0 | 0,0 | 2 | 33,3 | 3 | 50,0 | 1 | 16,7 | 6 |
| Cofidis Hispania, EFC, SA | 1 | 20,0 | 1 | 20,0 | 2 | 40,0 | 1 | 20,0 | 5 |
| Finconsum, EFC, SA | 3 | 60,0 | 1 | 20,0 | 1 | 20,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Accordfin España, EFC, SA | 0 | 0,0 | 3 | 75,0 | 1 | 25,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Celeris Servicios Financieros, SA, EFC | 0 | 0,0 | 2 | 50,0 | 2 | 50,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Euro Crédito, EFC, SA | 1 | 25,0 | 3 | 75,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 4 |
| Finanmadrid, SA, EFC | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |
| American Express, EFC, SA | 0 | 0,0 | 2 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| FGA Capital Spain, EFC, SA | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Financiera El Corte Inglés, EFC, SA | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Bansalease, SA, EFC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 1 |
| Camge Financiera, EFC, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Credifimo, EFC,SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Cxg Crédito Familiar Corporación Caixa Galicia, EFC, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Financiera Carrión, SA, EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Financiera Española de Crédito a Distancia, EFC, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Finandia, EFC, SA | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Gmac España, SA de Financ., EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Madrid Leasing Corporación, SA, EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Mercedes-Benz Financial Services España, EFC, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Sa Nostra de Inversiones, EFC, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Santander Factoring y Confirming, SA, EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Sdad. Conjunta de Emisión y Gestión de Medios de Pago, EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Unión Financiera Asturiana, SA, EFC | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Volkswagen Finance, SA, EFC | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 15 | 18,8 | 39 | 48,8 | 21 | 26,3 | 5 | 6,3 | 80 |

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN
 CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009
 Sucursales en España de entidades de crédito extranjeras

CUADRO A.II.5

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|------------------------------|---------------|------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|-----------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Ing Direct NV, SE | 3 | 8,3 | 22 | 61,1 | 10 | 27,8 | 1 | 2,8 | 36 |
| Mbna Europe Bank Limited, SE | 1 | 3,8 | 9 | 34,6 | 14 | 53,8 | 2 | 7,7 | 26 |
| Barclays Bank, Plc, SE | 0 | 0,0 | 7 | 77,8 | 2 | 22,2 | 0 | 0,0 | 9 |
| Banco Sygma Hispania, SE | 1 | 20,0 | 2 | 40,0 | 2 | 40,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| Fce Bank, Plc, SE | 0 | 0,0 | 1 | 50,0 | 1 | 50,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Banco Mais, SA (Espanha), SE | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Banque Psa Finance, SE | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 6 | 7,5 | 42 | 52,5 | 29 | 36,3 | 3 | 3,8 | 80 |

FUENTE: Banco de España.

ALLANAMIENTOS E INFORMES EMITIDOS DURANTE EL AÑO 2010 QUE SE CORRESPONDEN
 CON RECLAMACIONES PRESENTADAS EN 2008 Y 2009
 Resto de entidades

CUADRO A.II.6

| Entidad | Allanamientos | | Informes favorables al reclamante | | Informes desfavorables al reclamante | | Informes sin pronunciamiento | | Total |
|--|---------------|------------|-----------------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|------------------------------|------------|----------|
| | N.º | % | N.º | % | N.º | % | N.º | % | |
| Money Express Transfer, SA | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Servicios Vascos de Tasaciones | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| Small World Financial Services Spain, SA | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 100,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| TOTAL | 0 | 0,0 | 2 | 66,7 | 1 | 33,3 | 0 | 0,0 | 3 |

FUENTE: Banco de España.

4 CRITERIOS GENERALES

ÍNDICE

| | | | | | |
|-----|--|----|-------|---|----|
| 4.1 | INFORMACIÓN | 59 | 4.1.1 | Claridad y transparencia con el cliente | 59 |
| | | | a. | Con anterioridad a la contratación y en el momento de formalizar la misma | 59 |
| | | | | Condiciones contractuales | 61 |
| | | | | Rectificación de errores en escrituras públicas | 61 |
| | | | | Entrega del documento contractual | 62 |
| | | | b. | Durante la vida del contrato. Información remitida al reclamante. | |
| | | | | Extractos periódicos | 63 |
| | | | | Prueba del envío | 64 |
| | | | | Modificación de los contratos | 65 |
| | | | c. | A posteriori. Información concreta sobre posiciones o para comprobar el saldo deudor pendiente | 66 |
| | | | 4.1.2 | Resolución unilateral de contratos de duración indefinida | 67 |
| 4.2 | ACREDITACIÓN DOCUMENTAL DE ÓRDENES Y OPERACIONES | 67 | | | |
| 4.3 | COMISIONES Y GASTOS | 68 | 4.3.1 | En general | 68 |
| | | | 4.3.2 | Criterios reiterados | 69 |
| | | | | Gastos de correo | 69 |
| | | | | Comisión de reclamaciones de posiciones deudoras | 69 |
| | | | | Comisión por exceso de límite | 70 |
| 4.4 | APUNTES EN CUENTA | 70 | 4.4.1 | Disposición de fondos | 71 |
| | | | 4.4.2 | Disponibilidad de los fondos (de conformidad con lo previsto en la Ley 16/2009, de Servicios de Pago) | 71 |
| | | | | En general | 71 |
| | | | | En particular | 72 |
| | | | 4.4.3 | Operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente | 72 |
| | | | | Notificación | 72 |
| | | | | Prueba | 72 |
| | | | | Responsabilidad del proveedor de servicios de pago | 72 |
| | | | | Responsabilidad del ordenante | 73 |
| | | | | Devolución de operaciones de pago autorizadas | 73 |
| 4.5 | FALTA DE DILIGENCIA | 73 | 4.5.1 | Errores | 73 |
| | | | 4.5.2 | Falta de presentación de alegaciones | 73 |

4 CRITERIOS GENERALES

4.1 Información

4.1.1 CLARIDAD Y TRANSPARENCIA CON EL CLIENTE

El Servicio de Reclamaciones debe velar para que la gestión de los negocios financieros que formalicen las entidades, que, no olvidemos, se rigen por el principio de libertad de contratación, sea responsable, diligente y respetuosa con los intereses de su clientela. Con este alcance, se exige que la transparencia sea uno de los principios inspiradores de su actuación, no solo para que los clientes sepan en todo momento el estado de sus posiciones y la razón de los movimientos de sus cuentas, tanto abonos como adeudos, sino también para que se garantice el conocimiento y comprensión de los términos contratados.

En este sentido, el Servicio de Reclamaciones viene entendiendo que esta obligación de informar de manera clara y transparente se debe manifestar en distintos momentos de la relación entidad-cliente:

a. Con anterioridad a la contratación y en el momento de formalizar la misma

La *información precontractual* es esencial para que el cliente pueda seleccionar la entidad con la que se unirá financieramente durante el tiempo que dure el contrato, ya que, frente al derecho de la entidad a autorizar, o no, las operaciones solicitadas por sus clientes (y en las condiciones que considere oportunas), el cliente tiene derecho a comparar las ofertas que le presentan las entidades que operan en el mercado, de modo que esta elección mutua vaya precedida de un período de reflexión y de aceptación para ambas partes. De ahí que el Servicio de Reclamaciones siempre haya considerado esencial que las entidades garanticen a sus clientes que reciben la adecuada información con una antelación razonable a la formalización de los contratos. Criterio de buena práctica bancaria al que la Orden EHA/1608/2010, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, ha dado rango normativo para este tipo de servicios, al exigir a las entidades que faciliten, en papel u otro soporte duradero, la información y las condiciones que deben figurar en los contratos con suficiente antelación a la fecha en que el usuario va a quedar vinculado por las mismas, y en términos fácilmente comprensibles, de manera clara y legible (art. 7 de la citada Orden, respecto a la información general previa relativa a operaciones de pago singulares, y art. 11, respecto a la información general previa a la celebración de un contrato marco).

Este criterio se ha materializado, además, en la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, que reconoce —en su artículo 29, apartado 1— que «las entidades facilitarán a los consumidores, de manera accesible y, en especial, a través de la oportuna información precontractual, las explicaciones adecuadas para que puedan evaluar si todos los productos bancarios que se les ofrecen, en particular los depósitos a plazo y los créditos o préstamos hipotecarios o personales, se ajustan a sus intereses, necesidades y a su situación financiera, haciendo especial referencia a las características esenciales de dichos productos y los efectos específicos que puedan tener sobre el consumidor, en especial las consecuencias en caso de impago», y faculta al ministro de Economía y Hacienda para la aprobación de la Orden Ministerial en la que se incorporen las medidas necesarias para garantizar el adecuado nivel de protección de los usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las entidades de crédito, incluyéndose, en todo caso, las medidas relacionadas con la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos y créditos hipotecarios y del crédito al consumo, con especial referencia a la información precontractual [art. 29.2 c) de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible].

En consecuencia, las entidades deben facilitar antes de la fecha de contratación los derechos y obligaciones que asumirían las partes en esa fecha, siendo, no obstante, responsabilidad de los clientes su lectura detallada antes de la firma, de modo que puedan solicitar a la entidad, en su caso, todas aquellas aclaraciones que consideren necesarias para una correcta comprensión de los términos acordados.

Ahora bien, en cuanto al contenido propio de los contratos, a pesar de que en la Exposición de Motivos de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, se indica que «los *productos y servicios* ofrecidos por las entidades de crédito en sus relaciones con los consumidores y usuarios se regulan específicamente por las normas de ordenación y disciplina supervisadas por el Banco de España», lo cierto es que, en general, la finalidad de tales normas de ordenación y disciplina no es precisamente la regulación del contenido de los productos y servicios bancarios, sino, más bien, delimitar las obligaciones de comunicación de ciertos aspectos o vicisitudes que se producen en el marco de la relación contractual entre las entidades crediticias y sus clientes (modificación de tipos de interés o comisiones, extractos de cuenta corriente, documentos de liquidación de operaciones, etc.). Así pues, los productos y servicios bancarios están sujetos, en definitiva, a la libertad de contratación, y se rigen por lo pactado entre las partes y lo previsto en las normas jurídico-privadas contenidas en los Códigos Civil y de Comercio, así como en algunas leyes especiales, sin que exista en nuestro Derecho algo parecido a lo que sucede en otros ordenamientos jurídicos, en que los contratos bancarios tienen una regulación específica en un texto legal (como es el caso, por ejemplo, de los artículos 1834 y siguientes del Código Civil italiano, o el Código monetario y financiero francés).

No obstante lo anterior, el régimen de transparencia previsto para los *servicios de pago* recogido en la Orden EHA/1608/201 antes citada¹ —calificada por la Ley 16/2009, de Servicios de Pago, como norma de ordenación y disciplina— sí que contempla el contenido informativo que han de tener los contratos marco (art.12) que amparan estos servicios, y que será de obligatoria aplicación cuando el usuario del servicio sea consumidor (art.1.2), o cuando, no siéndolo, no se haya pactado otro régimen. Conviene aclarar en este punto, y en los demás a los que sea aplicable en este capítulo, que este régimen de transparencia es únicamente exigible a los servicios de pago que se presten en el Estado español, que, en lo que nos interesa, abarcan, básicamente, los ingresos y retiradas de *efectivo*, las *transferencias*, los *adeudos directos* (recibos), incluso los no recurrentes, y las operaciones de pago directo efectuadas mediante *tarjeta*, pudiendo realizarse en los tres últimos supuestos tanto desde una cuenta de pago (*depósito a la vista*²) como desde una *línea de crédito*³. Igualmente, debe indicarse que los respectivos contratos debieron adaptarse a lo previsto en la citada Orden con anterioridad al 5 de diciembre de 2010 o 5 de junio de 2011, para los contratos de tarjeta de crédito o débito.

En cualquier caso, resulta esencial para este Servicio de Reclamaciones, a la hora de resolver las reclamaciones que se le presentan, conocer los términos contractuales acorda-

1 La actividad de prestación de servicios de pago queda exclusivamente sujeta a dicha Orden, no resultando de aplicación a la actividad de prestación de servicios de pago lo previsto en la Orden de 12 de diciembre de 1989, que, hasta esa fecha, regulaba los tipos de interés y las comisiones, las normas de actuación, la información a clientes y la publicidad de las entidades de crédito.

2 Únicamente se consideran cuentas de pago las *cuentas a la vista*, y no las cuentas a plazo, pues, al no tener restricción de movimiento de fondos, solo ellas pueden servir de soporte para operaciones de pago.

3 Los contratos afectados, pues, por esta norma son principalmente los de cuenta corriente y libreta, los de tarjetas, anticipos de crédito, adeudos domiciliados, gestión de transferencias masivas y abono de nóminas.

dos por las partes, más aún teniendo en cuenta que solo puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que cuentan con la debida acreditación documental, no pudiendo tener en consideración las manifestaciones y acuerdos verbales que no sean admitidos por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

Condiciones contractuales

Transparencia, integridad

Si la base de opinión del Servicio de Reclamaciones se encuentra en la documentación aportada por las partes a sus respectivos expedientes de reclamación, entre la que se encuentran los contratos suscritos por las entidades con sus clientes, las buenas prácticas bancarias exigen que la redacción de las cláusulas contenidas en aquellos sea clara y transparente, legible y comprensible para sus clientes, huyendo de cualquier tipo de estipulación confusa o susceptible de admitir interpretaciones opuestas, de modo que sus textos sean de aplicación directa e indubitada y regulen todas las posibles vicisitudes que puedan plantearse a lo largo de cada relación. Recordemos que la reciente Orden de transparencia de los servicios de pagos, citada ut supra, exige expresamente que la información y las condiciones recogidas en los contratos estén redactadas en términos fácilmente comprensibles y de manera clara y legible.

Oscuridad de las cláusulas

De no ser así, cuando las partes discreparan con el alcance de los acuerdos alcanzados, las buenas prácticas exigirían que las entidades trataran de llegar a un acuerdo con sus clientes que resultara favorable para ambas partes y permitiera llevar a buen término la relación contractual, ya que, al margen de que la interpretación definitiva de los contratos, así como la determinación de las consecuencias que de la misma pudieran derivarse, correspondería realizarlas, en exclusividad, a los tribunales de justicia, el Servicio de Reclamaciones considera que no sería acorde con dichas buenas prácticas que las entidades hicieran la interpretación unilateral que les resultase más favorable, en detrimento de los intereses de sus clientes.

Estos principios también encuentran su reflejo en la redacción del artículo 1288 de nuestro Código Civil, que establece que «la interpretación de las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad».

Rectificación de errores en escrituras públicas

En el caso de materializarse errores en las escrituras con las que se elevan a público los acuerdos alcanzados por las entidades con sus clientes, debe procurarse su rectificación a la mayor brevedad, para lo que se precisará, con carácter general, el consentimiento de todos los otorgantes del documento que se subsana. Ahora bien, esta regla se suaviza en el caso de que la modificación perjudique a una sola de las partes, pues entonces —según indica la Dirección General de los Registros y del Notariado— bastará con la firma de la persona afectada, sin necesidad de que concurren las demás⁴.

El artículo 153 del Reglamento Notarial faculta al notario a rectificar por propia iniciativa —sin intervención de los otorgantes— los errores materiales, las omisiones y los defectos de forma padecidos en los documentos notariales entre vivos, si se dan los presupuestos necesarios:

«Para realizar la subsanación se atenderá al contexto del documento autorizado y a los inmediatamente anteriores y siguientes, a las escrituras y otros documentos públicos que se tuvieron en cuenta para la autorización y a los que prueben feha-

⁴ Por ejemplo, un error en el tipo de interés o en una comisión, si finalmente es a la baja, no necesitará la asistencia del prestatario.

cientemente hechos o actos consignados en el documento defectuoso. El notario autorizante podrá tener en cuenta, además, los juicios por él formulados y los hechos por él percibidos en el acto de otorgamiento».

En consecuencia, se autoriza la subsanación notarial en ausencia de las partes, si consta el error de forma manifiesta o patente o, en su defecto, se demuestra dicho error material u omisión fehacientemente, sin descartar su corrección por resultar discordante con los hechos percibidos por el propio notario. Ahora bien, hay que tener presente que la rectificación del error se ha de mover dentro de las coordenadas expresadas, pues, de otra manera, sería ineficaz. Y es que no hay que olvidar que esta opción se ofrece al notario como un remedio excepcional, de interpretación restrictiva, sin que, por lo tanto, pueda amparar valoraciones ni modificación ninguna de los intereses en juego.

De acuerdo con este criterio, se considera una mala práctica que las entidades, una vez conozcan el error cometido, ni siquiera insten su posible corrección ante el notario, estando claro que, de ser rechazado por este, de acuerdo con la normativa notarial, únicamente cabría la corrección consensuada entre las partes.

Entrega del documento contractual

La entrega al cliente del contrato que suscribe con la entidad no es solo una obligación legal en ciertos supuestos⁵, impuesta a esta en la normativa de transparencia actualmente vigente⁶, sino que resulta nuevamente exigible por la necesaria claridad, transparencia y justo equilibrio entre las prestaciones de las partes que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes.

En cualquier caso, su entrega será obligatoria siempre que lo solicite el cliente en cualquier momento de la relación contractual, si bien, cuando el titular de un contrato marco de servicios de pago solicite en esos casos una copia en papel u otro soporte duradero, y esta no hubiera sido la forma de comunicación acordada, las entidades podrán adeudar al cliente los correspondientes gastos de envío si así se hubiera pactado⁷.

Si se realiza el contrato por medios electrónicos, la entrega puede hacerse, a elección del cliente, bien mediante un soporte electrónico duradero, que permita su lectura, impresión y conservación, o bien mediante la emisión y entrega al cliente de una justificación escrita de la contratación efectuada, en la que consten todos los extremos del contrato. En cualquier caso, si no se pudiera facilitar la información previamente, deberá darse inmediatamente después de la celebración del contrato.

Por otra parte, la entidad está obligada a conservar copia del contrato firmada por el cliente, excepto en el caso de depósitos instrumentados en libretas de ahorro cuando estas constituyan el documento contractual. No obstante, y al hilo de lo que se expone en el siguiente punto acerca de la necesaria conservación de los documentos por parte de las entidades, debemos añadir que las entidades están sujetas a conservarlo no solo durante el tiempo previsto por la normativa mercantil (seis años, según el artículo 30 del Código de Comercio), sino durante el plazo de prescripción de las acciones civiles.

5 Los más habituales: a) en la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro; b) en la emisión, modificación de condiciones de emisión y renovación de tarjetas; c) en depósitos a plazo y préstamos o créditos, incluidos los instrumentados en tarjeta, cuando su importe sea inferior a 60.000 €, y d) en operaciones de arrendamiento financiero. También será obligatoria su entrega si se acuerda contractualmente la posibilidad de que el cliente acceda a contratar o utilizar los servicios de la entidad mediante sistemas telefónicos o electrónicos.

6 Norma 6.ª de la CBE 8/1990 y artículo 11 de la Orden EHA/1608/2010.

7 Artículos 13 de la Orden EHA/1608/2010 y 19 de la Ley de Servicios de Pago.

Así, este Servicio de Reclamaciones entiende, haciendo suya la doctrina del Tribunal Supremo en este asunto, que las entidades han de conservar (tanto en beneficio de sus clientes como en su propio interés) toda aquella documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de los derechos y de las obligaciones que les incumben, al menos durante el período en que, a tenor de las normas sobre prescripción (15 años para las acciones personales, en virtud del artículo 1964 del Código Civil, o el plazo previsto por las normas forales), puedan resultarles conveniente promover el ejercicio de los primeros, o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de las segundas (sentencias n.º 277/2006, de 24 de marzo, y n.º 1046/2001, de 14 de noviembre).

Consecuencia de lo dicho hasta aquí es que, cuando los reclamantes denuncian no haber sido informados de las condiciones que se aplican en sus contratos, son las entidades las que deben acreditar que sus clientes conocían y/o aceptaron las mismas (tipo de interés, comisiones, posibilidad de descubierto...). Y, en este sentido, la misma Ley 16/2009, de Servicios de Pago, expresamente hace recaer en la entidad la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información que le son legalmente exigidos. En caso contrario, además, el Servicio carecería de soporte para apreciar la bondad de las relaciones iniciadas o de las operaciones controvertidas, lo que denotaría, a la luz de las buenas prácticas bancarias, bien que los respectivos contratos no se formalizaron, bien escasez de diligencia en la custodia de documentos justificativos de las relaciones jurídicas mantenidas con sus clientes, bien falta de colaboración con el propio Servicio.

Además, la necesaria acreditación debe facilitarse tan pronto como la soliciten sus clientes, pues no se considera una buena práctica bancaria demorar la respuesta hasta que se plantee reclamación ante este Servicio. Es más, en esos casos, la actuación de la entidad debería interpretarse como un ejemplo de desinterés hacia sus clientes, que contradice los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones entre las partes.

- b. Durante la vida del contrato. Información remitida al reclamante. Extractos periódicos

El Servicio de Reclamaciones, haciendo suya la línea jurisprudencial marcada en diferentes sentencias⁸, ha venido considerando que la remisión de extractos tiene gran relevancia en el uso bancario, por cuanto en ellos se solicita la conformidad del cliente con la información remitida y se prevé su silencio como prestación tácita de conformidad una vez transcurrido determinado plazo, pues tal abstención o silencio pueden ser considerados como expresión de consentimiento en aras de la buen fe.

En este sentido, la normativa de transparencia obliga a las entidades a facilitar a sus clientes la información justificativa de las operaciones singulares que ejecuten por orden suya o en su beneficio, así como a rendir cuentas diligentemente a sus clientes por cualquier tipo de gestión que encarguen, por su mediación, a un profesional independiente, entregándoles la documentación generada. Esta actuación no debería dilatarse en el tiempo más de lo absolutamente necesario, de tal forma que, tan pronto como se hayan efectuado las gestiones encargadas, el cliente tenga constancia y acreditación documental de su ejecución y su coste.

No obstante, cuando estas operaciones sean servicios de pago y queden amparadas en un contrato marco, podrán sustituir esta información individualizada por una remisión gratuita y periódica de extractos; esta remisión deberá realizarse al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita almacenar la infor-

⁸ Entre otras, las de la Audiencia Provincial de Córdoba (Sección 2.ª) de 10 mayo 1999; de 23 de octubre de 1991; de 3 de diciembre de 1994; de 26 de junio de 1995, y 15 de diciembre de 1998.

mación y reproducirla sin cambios y siempre que se recojan cuantos extremos se indican en la citada normativa⁹, de modo que los clientes puedan comprobar la exactitud o realidad de sus operaciones.

Para el resto de contratos, operaciones o servicios, las entidades deben facilitar, en cada liquidación que practiquen por sus operaciones activas y pasivas, un documento en el que se expresen con total claridad los tipos de interés y las comisiones aplicados, con indicación concreta de sus conceptos, así como de los gastos suplidos y cuantos antecedentes sean necesarios para que el cliente pueda verificar la liquidación efectuada¹⁰. No obstante, si la operación diera lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá ser sustituida por la inclusión en el contrato de una tabla de todos los pagos o amortizaciones, que será sustituida cuando se modifique cualquiera de los datos, y todo ello sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago.

A la vista de lo expuesto, se consideran malas prácticas bancarias, entre otras:

- Suspender unilateralmente, sin el conocimiento ni la autorización de los clientes, el envío periódico de extractos de sus cuentas.
- Impedir la modificación del régimen de comunicaciones previsto a priori en el documento contractual suscrito, si se estipula igualmente en el mismo esa facultad.
- Realizar un cambio de domicilio de la correspondencia sin conocimiento ni consentimiento de su destinatario.

Prueba del envío

De acuerdo con la línea jurisprudencial citada ut supra, «la mecanización bancaria hace que pueda presumirse genéricamente el cumplimiento de dicho acuerdo (envío de extractos) y, aunque el envío es indemostrable al hacerse por medios que no permiten tener constancia de la recepción, solo en caso de negarse este y poder apreciarse un motivo razonable (varios titulares de la cuenta, separación matrimonial), debe atenderse la negativa».

En consecuencia, si bien es cierto que el sistema ideal de remisión de extractos pasaría por el correo certificado, u otro sistema que permitiera dejar constancia fehaciente de la recepción de los extractos, el evidente alto coste que ello generaría, frente a los beneficios que se derivarían de dicha actuación, hace que este Servicio de Reclamaciones venga considerando que los conductos fehacientes no son necesarios.

En todo caso, es relevante el hecho de que cada vez es utilizado con más frecuencia el canal telemático para la consulta de movimientos de las cuentas bancarias por parte de sus titulares, canal que promueve la propia normativa de transparencia cuando señala que «la remisión de los documentos de liquidación de operaciones [...] podrá realizarse mediante su envío en soporte electrónico duradero cuando el cliente así lo solicite o cuando este haya sido el procedimiento utilizado en la contratación y así esté previsto en el documento contractual»¹¹.

⁹ Artículos 15.2 y 16.2 de la Orden EHA/1608/2010.

¹⁰ Comunicaciones que deberán ajustarse a lo previsto en el anejo VI de la CBE 8/1990.

¹¹ Norma 7.^a de la CBE 8/90.

Otra posibilidad que resulta acorde con los usos bancarios es que la documentación se ponga a disposición del cliente en la propia oficina bancaria, a donde este podría acudir a recogerla.

En general, salvo en los contratos de duración indefinida, la posibilidad de modificar las condiciones pactadas debe estar recogida en el contrato, en el que igualmente podrá acordarse una comisión que se podrá adeudar al cliente por este motivo, si fuera él quien solicitara la modificación.

Si la instara la entidad e implicara un beneficio para el cliente, podrá ser aplicada inmediatamente, debiendo, en cualquier caso, informar sobre la misma en la primera comunicación que se le dirija. En el resto de los casos —cuando no implicara un beneficio—, deberá seguirse el procedimiento previsto en el contrato, que contemplará, además de los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación¹², el que se comunique a la clientela la modificación realizada con antelación razonable a su aplicación.

En los contratos de duración indefinida, podrá también ser realizada mediante su publicación en el tablón de anuncios de sus oficinas durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo. No obstante, cuando en este tipo de contratos la percepción de comisiones y/o gastos suponga una situación nueva para el cliente, las nuevas condiciones que van a aplicarse a la cuenta deberán notificarse con antelación suficiente a los interesados, de forma individualizada, de modo que se respete su derecho indiscutible a conocer y a tener, cuando menos, la oportunidad de decidir de antemano sobre el coste de las comisiones y los gastos que le van a ser repercutidos por parte de la entidad, para obrar en consecuencia¹³.

En línea con lo expuesto, se considera

- una infracción de la normativa de transparencia que se apliquen:
 - comisiones que, sin haberse modificado, excedan de lo previsto en el contrato y/o en la tarifa de comisiones, o
 - comisiones tarifadas a las que el contrato se remita de manera general, y
- malas prácticas bancarias, entre otras:
 - no informar previamente a la clientela de la pérdida de gratuidad de un servicio;
 - adeudar comisiones no pactadas por servicios nuevos, sin acreditar que se hubiera preavisado de forma individualizada y fehacientemente a los clientes de su coste, ni con la antelación razonable para que los clientes puedan ejer-

¹² Norma 6.ª de la CBE n.º 8/1990.

¹³ En este sentido, y de acuerdo con el principio jurídico de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente», el artículo 85.3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias señala que «[i]gualmente podrán *modificarse unilateralmente* las condiciones de un contrato de servicios financieros de duración indeterminada por los motivos válidos expresados en él, siempre que el empresario esté obligado a *informar* al consumidor y usuario con *antelación razonable* y este tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el empresario informe de ello inmediatamente a los demás contratantes».

cer la opción de aceptar o no las nuevas condiciones. Respecto de este preaviso necesario, el Servicio de Reclamaciones considera que, si la entidad interpreta que el silencio de los clientes es una respuesta afirmativa a las nuevas condiciones aplicables a la cuenta por el mero hecho de su existencia, debe emplear en su comunicación un medio de envío que le permita acreditar la recepción de la comunicación por parte del cliente, de modo que pueda entenderse que el cliente, al no contestar, renuncia a las condiciones que hasta la fecha se le venían aplicando. Por el contrario, si de las nuevas condiciones se informa vía correo ordinario, el único medio para asegurarse de su recepción es exigir al cliente una respuesta expresamente afirmativa al cambio propuesto;

- que, cuando las comisiones se liquiden por períodos vencidos, y con independencia de la duración del contrato, la modificación de condiciones se aplique con carácter retroactivo, recalculando las comisiones devengadas pendientes de liquidación.

Si la modificación afectara a los tipos de interés aplicables¹⁴, su notificación podrá sustituirse, si así lo prevé el contrato, por su publicación, con antelación razonable a su aplicación, en un diario de general difusión. No sería precisa la citada comunicación si se tratara de tipos de referencia oficiales que afectaran a préstamos hipotecarios sujetos a la Orden de 5 de mayo de 1994¹⁵.

Al margen de lo anterior, la Ley 16/2009, de Servicios de Pago, requiere que la modificación de los contratos que amparen estos sea comunicada de manera individualizada a cada usuario, en papel u otro soporte duradero, y con una antelación no inferior a dos meses¹⁶ respecto de la fecha de su entrada en vigor —salvo que resulten más favorables al usuario y se puedan aplicar de manera inmediata—.

No obstante, si las modificaciones afectaran a tipos de interés o de cambio y se basaran en los de referencia acordados, su aplicación puede ser inmediata y sin previo aviso si así se hubiera pactado en el contrato. En caso contrario, deberán comunicarse al usuario lo antes posible, a menos que se hubiera estipulado una frecuencia específica o un procedimiento de comunicación o puesta a disposición de la información. En cualquier caso, se aplicarán y se calcularán de forma neutra y que no resulte discriminatoria con respecto a los usuarios¹⁷.

c. A posteriori. Información concreta sobre posiciones o para comprobar el saldo deudor pendiente

Si durante la relación contractual le surgen al cliente dudas razonables acerca de los registros anotados en sus cuentas o sobre el saldo que figura en las mismas, no puede considerarse suficiente, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, la indicación por parte de la entidad de la ausencia de errores en la aplicación de comisiones

14 En la comunicación deberá incluirse también información sobre el procedimiento para reclamar si se discrepa del cálculo efectuado.

15 La Ley 41/2007 habilita al ministro de Economía y Hacienda para que pueda regular las cuestiones referidas a la transparencia de las condiciones financieras de los créditos o préstamos hipotecarios.

16 La Comisión Europea considera, a estos efectos, que un anuncio en prensa que no se hubiera enviado al usuario no se considera suficiente para acreditar la comunicación individualizada que se requiere. http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/framework/transposition/faq_en.pdf.

17 La Comisión Europea, según sus propias manifestaciones, no pretende interferir, a través de la Directiva, en la política de precios de las entidades, si bien entiende que los que se apliquen debieran ser objetivos, justificables y neutros. En este sentido, la neutralidad puede garantizarse al tomar como referencia un tipo de cambio publicado oficialmente, si bien, en caso de tener que añadirse un margen, este deberá acordarse en el contrato.

o de tipos de interés, o la remisión del extracto general ya enviado, sino que, dado que resulta evidente que a las entidades les debería ser de fácil acreditación el saldo o apunte cuestionado, les es exigible que faciliten la información precisa (i. e., un detalle completo de la liquidación practicada en una cuenta de tarjeta de crédito, con indicación desglosada de la cantidad financiada, los intereses acumulados y las comisiones devengadas por los distintos conceptos) con la que los clientes puedan verificar la bondad de los importes consignados.

4.1.2 RESOLUCIÓN UNILATERAL DE CONTRATOS DE DURACIÓN INDEFINIDA

En general, y teniendo en cuenta el principio jurídico de que «nadie puede quedar obligado indefinidamente», el Servicio de Reclamaciones viene manteniendo que constituye una facultad discrecional de las entidades de crédito proceder a dicha cancelación, siendo preciso en estos casos la comunicación a su cliente con la necesaria antelación. No obstante, al incardinarse esta decisión en lo que se viene a denominar como «política comercial» de las entidades, su fiscalización excede de las competencias atribuidas a este Servicio de Reclamaciones por su normativa reguladora.

Por su parte, la Ley 16/2009, de Servicios de Pago, contempla que las entidades únicamente pueden instar la resolución de los contratos marco que amparan esos servicios si estos fueran de duración indefinida y esta posibilidad se hubiera acordado en los mismos, debiendo, no obstante, avisar al usuario con una antelación mínima de dos meses¹⁸.

Por el contrario, el usuario podrá resolver el contrato en cualquier momento, salvo que se hubiera pactado un preaviso —que nunca podrá exceder del mes—, debiendo asumir en todo caso los gastos derivados de la resolución, que tendrán que ser apropiados y acordes con los costes. Sin embargo, la resolución será gratuita si el contrato fuera de duración indefinida o por un plazo superior a 12 meses y se hubiera resuelto transcurridos estos. En cualquier caso, de cobrarse periódicamente gastos por los servicios de pago¹⁹, el usuario, al rescindir el contrato, solo abonará la parte proporcional devengada, y, si se hubieran pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional.

4.2 Acreditación documental de órdenes y operaciones

Este Servicio entiende que en la práctica bancaria puede ocurrir que inicialmente se den instrucciones operativas o se alcancen acuerdos de forma verbal, dada la agilidad que caracteriza a este sector concreto de la actividad mercantil y como consecuencia de la mutua confianza que normalmente debe presidir las relaciones banco-cliente. No obstante, esta primitiva ausencia de formalización por escrito de las instrucciones conlleva el riesgo de que no pueda demostrarse su existencia si la misma es objeto de discusión.

Por ello es esencial, y así lo ha entendido la normativa de transparencia y se exige como buena práctica bancaria, que se recojan por escrito las instrucciones y los contratos que formalizan las entidades con sus clientes, de modo que siempre puedan acreditar fehacientemente el consentimiento dado y los exactos términos de sus instrucciones, debiendo conservar la documentación durante los plazos expuestos ut supra.

Sin perjuicio de lo anterior, habrá que ponderar, a efectos de cuestionar el consentimiento dado a los apuntes cuestionados, las circunstancias que en cada caso concurren, ya que, como se desprende de lo indicado por el Tribunal Supremo en sentencia de 31 de mayo de 2007, los clientes que reciben la correspondiente información mediante los extractos

¹⁸ Y cualesquiera sean las razones (i. e., cuenta inoperativa durante seis meses), salvo circunstancias excepcionales previstas en la ley.

¹⁹ No incluye comisiones o gastos por otros servicios (i. e., seguro de viaje en tarjetas).

de cuenta corriente también deben ser diligentes y formular a la entidad de crédito los reparos correspondientes oportunamente, no debiendo dejar transcurrir, como ocurrió en el supuesto que el Supremo analizó, más de siete años sin expresar reparo alguno a la información facilitada por el banco, más allá, por tanto, del plazo fijado en el artículo 30 del Código de Comercio para la conservación por parte de los empresarios de los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio.

En cualquier caso, este Servicio considera que las entidades, de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, deben proporcionar a sus clientes, salvo que exista razón suficiente para lo contrario, los extractos o duplicados de los mismos que les sean solicitados por estos, pudiendo percibir, en su caso, por tal servicio la comisión que tuviera tarifada al efecto, o, en caso de servicios de pago, los gastos de comunicación que tales envíos generen, y siempre que estuvieran recogidos en el contrato y sean adecuados y acordados con los costes efectivamente soportados. Es decir, si la información solicitada excediera de la que la entidad está obligada a facilitar a los interesados con la periodicidad pactada, y además se refiere a un dilatado período de tiempo y de manera genérica, se trataría de un servicio perfectamente retribuible en cuanto esté tarifado o pactado.

4.3 Comisiones y gastos

4.3.1 EN GENERAL

Las entidades pueden *pactar libremente* las *comisiones* que cobran por las operaciones o servicios que presten²⁰, y pueden *repercutir* a sus clientes los *gastos* efectivos en que hayan incurrido por prestar sus servicios, pero, desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, les es exigible:

- Que *informen* debidamente del coste de los servicios que ofrecen y de los gastos que los mismos llevan aparejados, procurando, en este caso, que, aun tratándose de estimaciones, las previsiones sean ajustadas a la realidad.

Si estos servicios se prestaran habitualmente, y no fueran de los catalogados como servicios de pago, esa información deberá recogerse en un *folleto de tarifas*, redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible, que estuviera a disposición de los clientes en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, y en el que se registrarán las condiciones máximas que podrán cargarse por cada uno de estos servicios. Excepcionalmente, si la entidad trabajara exclusivamente en banca telefónica, deberá comunicar por escrito periódicamente a sus clientes las tarifas aplicables. Igualmente, si las entidades ofrecieran la posibilidad de realizar operaciones a través de Internet, deberán incluir en su propia página el folleto de tarifas, de modo que sea accesible para el público en general y no solo para sus clientes²¹.

Además, en las operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo, esos costes²² deberán estar recogidos, de forma explícita y clara, en el *contrato*²³, figurando al menos su concepto en el caso de los gastos cuya cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma. No se admiten remisiones genéricas a tarifas.

20 Norma 3.ª de la Circular del Banco de España BE 8/1990; en adelante, CBE 8/1990.

21 Norma 5.ª CBE 8/1990.

22 En los préstamos hipotecarios se deberán especificar todos aquellos conceptos de gastos futuros o pendientes de pago que sean o se pacten a cargo del prestatario, que correspondan a la efectiva prestación de un servicio, relacionado con el préstamo, y que no sean inherentes a la actividad de la entidad de crédito dirigida a la concesión o administración del préstamo (anejo II de la Orden de 5 de mayo de 1994, si bien está pendiente de aprobación la Orden que desarrolle la transparencia de los contratos de préstamos hipotecarios, según lo previsto en la Ley 41/2007).

23 Norma 6.ª de la CBE 8/1990. No es admisible una remisión genérica a tarifas.

En el caso de servicios de pago, la entidad facilitará esta información previa con cada operación de pago que se ejecute, bien sea esta singular, bien esté sujeta a un contrato marco, así como en los contratos marco que se celebren²⁴.

- Que cuenten con el *consentimiento* al cobro de dichas comisiones o a la repercusión de los gastos que generan los servicios

4.3.2 CRITERIOS REITERADOS

Gastos de correo

Recogen el costo que supone (sin beneficio para la entidad de crédito) el envío de cualquier documento que mantenga informado al cliente de su situación.

Tras la entrada en vigor de la Ley 16/2009, de Servicios de Pago, no se adeudarán estos gastos a los clientes por el cumplimiento de sus obligaciones de información cuando obviamente estén referidas a este tipo de servicios o a los contratos que los sustentan. No obstante, podrá acordarse su cobro por la comunicación de información adicional o más frecuente, o por la transmisión de esta por medios de comunicación distintos de los especificados en el contrato marco, siempre que hubiera sido solicitada por el usuario del servicio y los gastos fueran adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados.

Fuera de estos supuestos, cuando las entidades carguen gastos de correo, por estar legitimadas para ello, deberán indicarse estos con la máxima claridad.

En cualquier caso, este Servicio considera que, dado que la entidad no puede repercutir más que los costes en que ha incurrido efectivamente, por cuenta de terceros, en cada envío no sería admisible que:

- se adeudaran tantos gastos de correo como documentos remitidos en el mismo envío, pues aceptarlo implicaría un lucro improcedente para la entidad, o
- se hiciera recaer en el cliente el importe íntegro del gasto, si el envío es aprovechado por la entidad para incluir información adicional a la pactada o información no requerida ni aceptada previamente por el cliente.

Tampoco se considera una buena práctica bancaria que las entidades repercutan los gastos de correo a sus clientes cuando estos han dado instrucciones inequívocas de que no se les remita ninguna comunicación por este medio.

Comisión de reclamaciones de posiciones deudoras

Esta comisión constituye una práctica bancaria habitual, que tiene por objeto el cobro de los costes en que ha incurrido la entidad al efectuar las reclamaciones necesarias para la recuperación de los saldos deudores de sus clientes. Ahora bien, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, y ante la dificultad de las entidades de determinar a priori, y de justificar a posteriori, para cada caso concreto, la existencia efectiva de gestiones de reclamación, es criterio del Servicio de Reclamaciones que su adeudo solo puede ser posible si, además de aparecer recogida en el contrato, se acredita lo siguiente:

- Su devengo está vinculado a la existencia efectiva de gestiones de reclamación realizadas ante el cliente deudor (algo que, a juicio de este Servicio, no está justificado con la simple remisión de una carta periódicamente generada por el ordenador);

²⁴ Artículos 8, 12 y 14 de la Orden EHA/1608/2010, sobre transparencia de los servicios de pago.

- Es única en la reclamación de un mismo saldo. En consecuencia, de declararse vencida anticipadamente la totalidad de la deuda, solo podría adeudarse una nueva comisión por este concepto, con independencia de que, por criterios internos de recuperación de impagados, dicha deuda sea pasada al cobro total o parcialmente. Caso distinto sería que, en esas circunstancias, se llegara a un acuerdo de refinanciación de la misma, de la que resultara un calendario de nuevas cuotas a pagar. En este caso sí que sería admisible, de llegar a producirse nuevos impagos de las mismas, la aplicación de la comisión de referencia. No obstante, se considera que su adeudo es compatible con la repercusión de los gastos soportados por la entidad como consecuencia, en su caso, de la intervención de terceros en las gestiones de reclamación (por ejemplo, notaría).
- Dada su naturaleza, su cuantía es única, cualquiera que sea el importe del saldo reclamado, no admitiéndose, por tanto, tarifas porcentuales.

Además, como criterio adicional, se considera que su aplicación automática no constituye una buena práctica bancaria, ya que la reclamación debe realizarse teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente. En efecto, solo cuando se analiza, caso por caso, la procedencia de llevar a cabo cada reclamación, se justifica, bajo el principio de la buena fe, la realización de gestiones individualizadas de recuperación.

Comisión por exceso de límite

En opinión de este Servicio de Reclamaciones, para que esta comisión pueda adeudarse, debe haber sido concedida (o modificada) una facilidad crediticia por parte de la entidad (consistente en permitir que se supere el límite de crédito inicialmente concedido). Facilidad crediticia que:

- en una *cuenta de crédito* representa la cantidad por principal de la que dispone el acreditado, con autorización de la entidad, fuera de los límites del crédito y durante su vigencia, por lo que, en modo alguno, puede considerarse como excedido el principal del crédito una vez vencido este, ni las cantidades por intereses moratorios o convencionales que se acumulen en el principal;
- en el caso de *tarjetas*, solo puede materializarse como consecuencia de disposiciones efectuadas con la tarjeta, por lo que no podrá adeudarse si en el período de que se trate el cliente no ha efectuado disposiciones con tarjeta que excedan el límite de crédito, y no podrá reiterarse como consecuencia de un mismo excedido, aun en el caso de que el mismo se prolongue en sucesivas liquidaciones de la cuenta.

4.4 Apuntes en cuenta

El titular de un depósito de dinero constituido en una entidad de crédito puede disponer del mismo por los medios expresamente acordados en el contrato, debiendo incorporar estas disposiciones, en todo caso, su autorización.

Generalizando lo anterior, cualquier anotación en cuenta debe realizarse con el preceptivo consentimiento de su titular, por lo que, antes de efectuar un apunte, las entidades tienen que verificar que el titular lo haya autorizado expresamente o comprobar que disponen de una autorización genérica para el adeudo (hasta nuevo aviso) de documentos específicos de cobro de determinada entidad emisora y concepto. Dicho esto, es evidente que las entidades no pueden adeudar en las cuentas de sus clientes los recibos o gastos que les sean presentados por terceros (emisores de los recibos), a no ser que

dicho tercero pueda acreditar el previo consentimiento por escrito del titular de la cuenta, o nos encontremos ante alguna de las excepciones previstas en nuestro ordenamiento (por ejemplo, adeudos a consecuencia de la ejecución de embargos administrativos o judiciales).

En cualquier caso, en la medida en que la actuación solicitada va a tener trascendencia jurídica tanto para el cliente como para terceros, las entidades deben poder acreditar fehacientemente el consentimiento de sus clientes y los exactos términos de sus instrucciones.

A este respecto, la Ley 16/2009, de Servicios de Pago, dispone en su artículo 25 que únicamente se consideran autorizadas las operaciones de pago cuando el ordenante haya dado su consentimiento, en la forma acordada, a que se ejecute la operación de pago. A falta del consentimiento, la operación de pago se considerará no autorizada. Ahora bien, la autorización podrá darse con anterioridad a su ejecución, o bien, si así lo hubiera convenido con su proveedor de servicios de pago, con posterioridad a su ejecución. Podrá, no obstante, reiterarse el consentimiento en cualquier momento anterior a la fecha de irrevocabilidad²⁵.

En cualquier caso, la transparencia que debe inspirar la relación de las entidades con sus clientes exige que los conceptos que identifiquen los movimientos registrados en una cuenta sean suficientemente clarificadores sobre la naturaleza de la operación.

4.4.1 DISPOSICIÓN DE FONDOS

Los fondos depositados en las entidades de crédito por sus clientes, en cuentas bancarias u otras modalidades de depósito a la vista, son, por esencia, inmediatamente reintegrables a sus titulares cuando solicitan la disposición de los mismos. En estos casos, el Servicio de Reclamaciones entiende que el principal interés tutelable es el del titular de la cuenta de la que se pretende efectuar la disposición, de donde se deduce que la entidad debe cerciorarse con todo rigor acerca de la identidad de quien efectúa dicha disposición, bien de un modo personal y directo (por conocer al titular), bien exigiendo la exhibición del título pactado como necesario para la disposición (se deja al arbitrio de la entidad y bajo su responsabilidad el que, en caso de que no presente este título, se pueda acreditar suficientemente la personalidad del peticionario por otros medios), verificando además, en todo caso, que la firma estampada en el documento de reintegro de cuenta coincide tanto con la firma que figura en el documento de identificación exhibido como con la cartulina de firmas de apertura de cuenta.

4.4.2 DISPONIBILIDAD DE LOS FONDOS (DE CONFORMIDAD CON LO PREVISTO EN LA LEY 16/2009, DE SERVICIOS DE PAGO)

Recibida una orden de pago en un día hábil²⁶ para el proveedor de servicios de pago del ordenante, el abono de la operación en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario se producirá como máximo al final del día hábil siguiente —dos días si la operación se inicia en papel—, debiendo darse fecha de valor del abono en la cuenta del beneficiario ese mismo día hábil, estando a disposición del beneficiario inmediatamente después.

En general

A estos efectos, el proveedor de servicios de pago del ordenante podrá establecer, poniéndolo en conocimiento de este, una hora máxima a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

²⁵ Esto es, con carácter general, después de haber sido recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante o cuando haya transmitido al beneficiario que la inicia la orden o su consentimiento (art. 37).

²⁶ Si el momento de la recepción no lo fuera, se considerará recibida el siguiente día hábil.

Para las operaciones de pago que deban ejecutarse en una fecha específica o al final de un período determinado, o cuando el ordenante haya puesto fondos a disposición de su proveedor de servicios de pago, el momento de recepción de la orden será el día hábil acordado.

Hasta el 1 de enero de 2012, el ordenante y su proveedor de servicios de pago podrán acordar un plazo de hasta tres días hábiles para abonar en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, que se reducirá a dos días si la operación se origina y se recibe en España. En todo caso, podrá prolongarse un día hábil más si la operación se inicia en papel.

Si el beneficiario no es titular de cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago, este deberá ponerlos a su disposición en las fechas citadas.

En particular

- 1 Se podrá disponer del *efectivo ingresado* en una cuenta de pago, en la moneda en que esté nominada la misma, desde el mismo momento del ingreso, cuya fecha valor será la de ese día. No obstante, si el usuario del servicio de pago fuera un no consumidor, podrá acordarse, respetando la misma fecha valor, que la disposición sea posible desde el día hábil siguiente.
- 2 En el caso de *cheques* u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, la fecha valor y la disponibilidad de los abonos descritas solo serán de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta del proveedor de servicios de pago.

No obstante, de no producirse el abono en firme, es decir, en caso de impago del documento, la entidad podrá resarcirse de la devolución por medio del correspondiente adeudo en la cuenta del cliente.

4.4.3 OPERACIONES DE PAGO
NO AUTORIZADAS O
EJECUTADAS
INCORRECTAMENTE

Notificación

De conformidad con la Ley 16/2009, de Servicios de Pago, cuando el usuario de servicios de pago tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, deberá comunicar al proveedor de servicios de pago la misma sin tardanza justificada y dentro del plazo máximo de trece meses (salvo que el proveedor de servicios de pago no hubiera proporcionado al usuario —o no hubiera hecho accesible al mismo— la información correspondiente a la operación de pago), a fin de poder obtener la rectificación del proveedor de servicios de pago. Cuando el usuario no sea consumidor, las partes podrán pactar un plazo inferior.

Prueba

En estos casos, corresponderá al proveedor de servicios de pago demostrar que la operación fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, así como que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra anomalía. A estos efectos, los registros no bastarán para demostrar que la operación fue autorizada, ni que este actuó fraudulentamente o incumpliendo sus obligaciones (art. 30 de la Ley de Servicios de Pago). Cuando el usuario de servicios de pago no sea consumidor, las partes podrán convenir que no se aplique, total o parcialmente, el artículo 30 de la Ley (de conformidad con el artículo 23.1 de la misma).

Responsabilidad del proveedor
de servicios de pago

El proveedor de servicios de pago deberá devolver inmediatamente al ordenante el importe de la operación y, en su caso, restablecer en la cuenta de pago el estado que habría habido en la misma de no haberse efectuado, con independencia de las investigaciones y actuaciones que, en defensa de sus legítimos intereses, pudiera llevar a cabo el proveedor de servicios de pago.

Responsabilidad del ordenante

Si la operación de pago resulta de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, soportará hasta un máximo de 150 euros, salvo que hubiera actuado fraudulentamente o hubiera incumplido sus obligaciones contractuales, de forma deliberada o por negligencia grave (de acuerdo con el artículo 32 de la Ley de Servicios de Pago). Cuando el usuario de servicios de pago no sea consumidor, las partes podrán convenir que no se aplique, total o parcialmente, el artículo 32 de la Ley (de conformidad con el artículo 23.1 de la misma).

Devolución de operaciones de pago autorizadas²⁷

De acuerdo con los artículos 33 y 34 de la Ley de Servicios de Pago, el ordenante podrá solicitar la devolución de una operación de pago autorizada iniciada por un beneficiario o a través de él durante un plazo máximo de ocho semanas, a partir de la fecha del adeudo, siempre que, cuando se dio la autorización, esta no especificara el importe exacto de la operación de pago y dicho importe superara las pautas de gasto del ordenante, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso. El proveedor de servicios de pago está facultado para solicitar del ordenante que aporte los datos de hecho relativos a las condiciones en las que basa su derecho de devolución. El proveedor de servicios de pago deberá devolver el importe íntegro en el plazo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud de devolución, o bien justificar su denegación de devolución, indicando, en este caso, los procedimientos de reclamación a disposición del usuario.

A efectos de adeudos domiciliados, el contrato marco podrá contemplar el derecho del ordenante a devolver las operaciones de pago autorizadas, aunque no se cumplan las condiciones citadas en el párrafo anterior.

Por último, indicar que el ordenante y el proveedor de servicios de pago podrán convenir en el contrato marco que aquel no tenga derecho a devolución si ha transmitido directamente su consentimiento al proveedor de servicios de pago y este, o el beneficiario de la orden, hubieran puesto a disposición del ordenante la información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación.

4.5 Falta de diligencia

4.5.1 ERRORES

El Servicio de Reclamaciones ha manifestado en repetidas ocasiones que, al no estar exentas las operaciones bancarias —al igual que el resto de las actividades humanas— de verse afectadas por errores de diversa naturaleza, no resultaría proporcionado considerar como una mala práctica bancaria la comisión de errores, siempre que estos sean aislados y sean asumidos por las entidades cuando se plantea la correspondiente reclamación, intentando llegar a un acuerdo con su cliente a fin de subsanar los mismos.

Por el contrario, ha de considerarse que los errores reiterados (o en los que se aprecie demora en la subsanación de los mismos) ponen en evidencia una falta de diligencia por parte de las entidades que debe ser considerada como contraria a las exigencias demandadas por las buenas prácticas y usos bancarios. En definitiva, a las entidades les es exigible una voluntad cierta de subsanar los perjuicios causados por tales incidencias, aunque no el que se allanen ante la pretensión del cliente cuando estimen que la misma es desproporcionada, puesto que, en ningún caso, el error puede ser causa de un lucro injustificado.

4.5.2 FALTA DE PRESENTACIÓN DE ALEGACIONES

Este Servicio de Reclamaciones, una vez procede a la apertura de un expediente de reclamación, requiere a la entidad reclamada al objeto de que formule las oportunas alegacio-

²⁷ Para el caso en que el usuario de servicios de pago no sea un consumidor, véase artículo 23 de la Ley de Servicios de Pago, que permite la posibilidad de que las partes acuerden la no aplicación, entre otros, de los artículos 33 y 34 de la misma.

nes, concediéndole, a tal fin, el plazo de quince días hábiles que establece el artículo 11 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, regulador del citado procedimiento, transitoriamente en vigor, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición transitoria quinta de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. Si se rebasa este plazo sin contestación, se tendrá por incumplido el requerimiento, estimándose, en consecuencia, que la entidad opta por no formular objeciones a la queja del reclamante, procediéndose a emitir una opinión sobre la base de la reclamación y la documentación adjuntada por el mismo, y a calificar, al mismo tiempo, la actuación de la entidad como poco diligente en la colaboración que demanda esta Institución.

En consecuencia, dado que la resolución de un expediente contradictorio de reclamación se debe fundamentar en lo manifestado y acreditado debidamente por las partes, la actuación de las entidades reclamadas/implicadas cuando no colaboran en este procedimiento, absteniéndose de formular alegaciones en el plazo concedido, debe considerarse como una mala práctica bancaria, pues obstaculiza la correcta resolución del expediente.

Excepcionalmente, si, de los hechos relatados en el escrito del reclamante y de la contestación previa del Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad, se desprende que es de aplicación directa alguno de los criterios generales utilizados por este Servicio, y resulta claro el pronunciamiento del mismo favorable a la actuación de la entidad, se podrá optar por emitir informe en dicho sentido. En tales casos, el Servicio no solicitará nuevamente la versión de la entidad sobre los hechos reclamados. En estos casos, al no solicitar alegaciones de la entidad, no podrá considerarse su ausencia como mala práctica bancaria.

5 CRITERIOS ESPECÍFICOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

ÍNDICE

| | | |
|-----|---|----|
| 5.1 | OPERACIONES DE ACTIVO. FONDOS PRESTADOS POR LAS ENTIDADES | 81 |
|-----|---|----|

| | | |
|-------|---|-----|
| 5.1.1 | Préstamos y créditos con garantía hipotecaria | 81 |
| a. | Contratación | 81 |
| | Política comercial | 81 |
| | Aprobación | 81 |
| | Requisitos adicionales | 82 |
| | Información previa | 83 |
| | Tramitación | 85 |
| | Tasación | 86 |
| b. | Notario | 87 |
| | Elección | 87 |
| | Formalización de contratos en escritura pública | 88 |
| | Cambio de titularidad | 89 |
| c. | Liquidación | 89 |
| | Comisiones | 89 |
| | Comisión de apertura | 89 |
| | Comisión por emisión de un certificado preciso para el cumplimiento de una obligación legal derivada del artículo 82 de la Ley Hipotecaria o por la mera cancelación notarial de hipoteca | 89 |
| | Comisión por preparación de la documentación para cancelación notarial de hipoteca | 90 |
| | Comisión por cancelación (no subrogatoria) | 90 |
| | Préstamos hipotecarios a interés variable | 90 |
| | Préstamos hipotecarios a interés fijo | 90 |
| | Comisión por cancelación subrogatoria | 91 |
| | Préstamos hipotecarios a interés variable | 91 |
| | Préstamos hipotecarios a interés fijo | 92 |
| | Comisión por ingreso de cheque bancario entregado para ejecutar la subrogación | 93 |
| | Comisión por emisión de un certificado de deuda en un proceso de subrogación | 93 |
| | Comisión por novación. Ampliación del plazo en préstamos a interés variable | 93 |
| | Comisión por subrogación de deudor | 93 |
| | Gastos | 93 |
| | Productos vinculados. Seguros | 93 |
| | Impuesto devengado por la inclusión de un pacto de igualdad de rango con la hipoteca preexistente o por constitución de fianza | 95 |
| | Intereses | 95 |
| | Primera liquidación de intereses | 96 |
| | Cálculo de las cuotas tras la revisión del tipo de interés | 96 |
| | Intereses tras una amortización anticipada | 98 |
| | Intereses bonificados | 98 |
| | Año comercial-año civil | 98 |
| | Redondeo | 99 |
| | Amortización anticipada del préstamo con el seguro contratado a tal fin | 100 |
| | Cancelación | 100 |

| | | |
|-------|---|-----|
| | <i>Dación en pago</i> | 100 |
| | <i>Imputación de pagos ante una pluralidad de deudas</i> | 101 |
| | <i>Pago mediante transferencia</i> | 102 |
| d. | Subrogación por cambio de deudor | 102 |
| | Información de las condiciones | 102 |
| | Hipoteca del promotor | 103 |
| e. | Subrogación por cambio de acreedor (Ley 2/1994) | 103 |
| | Concepto y regulación | 103 |
| | Derecho a enervar | 104 |
| | Concurrencia de dos acreedores | 105 |
| | Pago mediante transferencia | 105 |
| | Subrogación de créditos hipotecarios | 105 |
| 5.1.2 | Cláusulas limitativas de la variación del tipo de interés | 106 |
| 5.1.3 | Instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés | 108 |
| | a. Criterios de transparencia aplicados por el Servicio de Reclamaciones en la resolución de reclamaciones referidas a este tipo de productos | 110 |
| 5.2 | OPERACIONES DE PASIVO. FONDOS DEPOSITADOS EN LAS ENTIDADES | 112 |
| 5.2.1 | Depósitos a la vista | 112 |
| | a. Contratación | 112 |
| | Apertura | 114 |
| | Régimen de disposición en cuentas plurales | 115 |
| | <i>Cuentas indistintas y cuentas mancomunadas</i> | 115 |
| | <i>Modificación unilateral del régimen de disposición indistinta: bloqueo de la cuenta</i> | 115 |
| | <i>Autorizado en cuenta</i> | 116 |
| | Formalización/documentación | 118 |
| | <i>Cuentas abiertas a nombre de incapaces. Menores de edad</i> | 118 |
| | <i>Cuentas abiertas a nombre de personas jurídicas</i> | 119 |
| | b. Liquidación | 119 |
| | Comisiones | 119 |
| | <i>Comisión de mantenimiento</i> | 119 |
| | <i>Comisión de mantenimiento en cuentas vinculadas a otra operación de activo o pasivo</i> | 120 |
| | <i>Comisión de administración</i> | 120 |
| | <i>Comisión por reintegro de fondos</i> | 120 |
| | <i>Comisión por disposiciones de efectivo por no clientes. Operaciones SICA</i> | 120 |
| | <i>Comisión por ingresos en efectivo</i> | 121 |
| | <i>Comisión de descubierto</i> | 121 |
| | Intereses | 122 |
| | <i>Fecha de valoración</i> | 122 |
| | <i>Sábado, hábil o inhábil</i> | 123 |
| | c. Actuación unilateral de las entidades | 124 |
| | Adeudos/abonos sin autorización | 124 |
| | Adeudos por reintegros | 124 |
| | Cargos por retribuciones en especie | 124 |
| | Rectificación de errores | 124 |
| | Retrocesión de pensiones de la Seguridad Social | 125 |

| | | |
|--------------|---|------------|
| | Negativa a permitir reintegros de efectivo en oficina diferente a la de apertura de la cuenta | 126 |
| | Restricción del importe en los reintegros en efectivo | 127 |
| | Bloqueo | 127 |
| | Discrepancias con las entregas en efectivo | 127 |
| | Embargos | 128 |
| d. | Compensación de cuentas | 129 |
| e. | Cancelación de cuentas | 131 |
| | Cancelación por uno de los titulares | 131 |
| | Modificación de la titularidad | 132 |
| | Reapertura de cuentas | 132 |
| 5.2.2 | Incidencias derivadas del fallecimiento de un titular de un depósito | 132 |
| a. | Disposiciones post mortem en cuentas plurales | 132 |
| | Cuentas indistintas | 132 |
| | Cuentas conjuntas | 133 |
| b. | Herederos | 133 |
| | Información | 133 |
| | Disposición de los fondos del causante | 134 |
| | Cambio de titularidad | 135 |
| c. | Legatarios | 135 |
| 5.3 | TARJETAS DE CRÉDITO | 136 |
| 5.3.1 | Tarjetas de pago aplazado | 136 |
| a. | Tarjetas <i>revolving</i> | 136 |
| | Transferencias de efectivo con cargo a la línea de crédito | 137 |
| | Modificación contractual | 137 |
| | Incremento unilateral de tipos de interés | 138 |
| b. | Disposiciones fraudulentas | 138 |
| | Criterio del Servicio | 139 |
| | <i>Acreditación documental de las operaciones reclamadas</i> | 139 |
| | <i>Responsabilidad por las disposiciones efectuadas</i> | 141 |
| | <i>Bloqueo por motivos de seguridad</i> | 141 |
| 5.4 | AVALES Y FIANZAS | 142 |
| 5.4.1 | Competencia del Servicio de Reclamaciones | 142 |
| 5.4.2 | Criterios generales | 142 |
| 5.4.3 | Cancelación y liquidación | 143 |
| 5.4.4 | Liberación de cofiadores | 143 |
| 5.4.5 | Ejecución | 144 |

5 CRITERIOS ESPECÍFICOS DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

5.1 Operaciones de activo. Fondos prestados por las entidades

Para conocer qué es y cómo funciona un préstamo hipotecario, puede acceder a lo publicado en el Portal del Cliente Bancario, disponible en el sitio web del Banco de España, en el siguiente enlace:

5.1.1 PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS CON GARANTÍA HIPOTECARIA

<http://www.bde.es/clientebanca/productos/hipotecas.html>

Igualmente, podrá informarse en el portal de educación financiera lanzado por el Banco de España junto con la Comisión Nacional del Mercado de Valores: <http://www.finanzas-paratodos.es/es/economiavida/comprandovivienda/prestamohipotecario.html>.

a. Contratación

Las operaciones hipotecarias son aquellas operaciones de financiación que gozan, además de la responsabilidad personal del deudor con todo su patrimonio (establecida en el artículo 1911 del Código Civil), con una garantía especial, que consiste en la constitución de un derecho real, llamado hipoteca, sobre un bien inmueble (generalmente una vivienda) que suele ser propiedad del cliente.

Así, todos los préstamos tienen como garantía genérica los bienes presentes y futuros del deudor. Pero, en el caso de los préstamos hipotecarios, si el prestatario no paga su deuda, entonces la entidad de crédito puede hacer que se venda el inmueble hipotecado con el fin de recuperar la cantidad pendiente de pago. Si la venta del inmueble no alcanza a cubrir todo el débito, tal venta no supone que se extinga la responsabilidad personal del deudor por el importe no pagado.

Estas operaciones, debido al tipo de garantía que ofrecen, posibilitan la formalización de operaciones a plazos más largos y a tipos de interés inferiores a los de los préstamos con garantía personal.

Se pueden distinguir dos clases de operaciones hipotecarias:

- Créditos hipotecarios. La apertura de crédito en cuenta corriente es un contrato por el que la entidad pone a disposición del cliente (acreditado) una cantidad cierta de dinero de la que este puede disponer, en todo o en parte, durante un período de tiempo determinado o incluso indeterminado, con la obligación de restituir el capital y de pagar intereses por la suma efectivamente utilizada. Es decir, no se pagan intereses por la parte de la que no se ha dispuesto. Si la cuenta de crédito lleva aneja una garantía hipotecaria, estamos en presencia de un crédito hipotecario.
- Préstamos hipotecarios. El préstamo es un contrato por el que la entidad de crédito entrega una suma de dinero determinada, obligándose quien lo recibe (prestatario) a restituir otro tanto en la forma y plazo convenidos, incluidos los intereses y comisiones correspondientes.

Política comercial

Las entidades son libres para contratar las operaciones que les plantean en función del estudio —riguroso e individualizado— del riesgo del prestatario y de las condiciones propuestas, armonizando, a estos efectos, los criterios clásicos de la selección de inversiones (seguridad o solvencia, liquidez y rentabilidad), a partir de las cuales diseñan sus po-

Aprobación

líticas crediticias¹. Estas políticas, no se puede olvidar, son dinámicas y cambiantes en el tiempo, al igual que la propia economía sectorial, nacional o supranacional, por las que se verán condicionadas.

Ahora bien, este Servicio entiende que, una vez que una entidad acepta las limitaciones (de garantía, de liquidez, de solvencia...) de un cliente al iniciar el estudio de la operación solicitada, únicamente puede denegar esta, de conformidad con las exigencias de las buenas prácticas y usos bancarios, si, de acuerdo con su política de adopción de riesgos, se alegan incumplimientos o condicionantes distintos a aquellas.

Igualmente, se considera, de acuerdo con las buenas prácticas y usos financieros, que la decisión debe adoptarse en un *plazo razonable*, acorde a las circunstancias concurrentes, comunicándose, en su caso, de forma fehaciente y sin demoras la *denegación* de la solicitud formulada a la parte interesada, para que, si lo considera oportuno, pueda recurrir a otra entidad en solicitud de apoyo financiero, y actuar de acuerdo con sus disponibilidades. Por lo dicho, no se considera acorde a las buenas prácticas y usos financieros la generación de falsas expectativas sobre la concesión de operaciones, que puedan llevar a los clientes a la asunción de compromisos en función de las mismas.

En todo caso, debemos precisar que, una vez cumplida, por parte de la entidad de crédito, la obligación de comunicar al cliente solicitante, en un período de tiempo razonable, la denegación de la operación de financiación, no existe ninguna norma de transparencia que exija a la entidad que informe sobre las razones que le llevaron a adoptar tal decisión, al pertenecer estas al ámbito operativo interno de la entidad.

Requisitos adicionales

No existe, en principio, limitación alguna a las condiciones y cláusulas que se pueden incluir en un contrato de préstamo, siempre que tales cláusulas no sean contrarias a las leyes, la moral o el orden público, según dispone el artículo 1.255 del Código Civil. Por tanto, nada impide que una entidad, para conceder un préstamo, exija del prestatario el cumplimiento de uno o varios requisitos adicionales, como puede ser, por ejemplo, domiciliar una nómina, contratar un plan de pensiones, un producto de inversión o un seguro

1 Actualmente, la Circular Contable CBE 4/2004, de 22 de diciembre, a Entidades de Crédito, sobre Normas de información financiera pública y reservada, y modelo de estados financieros (BOE de 30) (Corrección de errores, BOE de 28 de junio de 2006), establece en su anejo IX, «Análisis y cobertura del riesgo de crédito», lo siguiente:

«1. Las entidades establecerán las políticas, métodos y procedimientos que aplicarán en la concesión, estudio y documentación de sus instrumentos de deuda, riesgos contingentes y compromisos contingentes (en adelante, operaciones), así como en la identificación de su deterioro y del cálculo de los importes necesarios para la cobertura de su riesgo de crédito [...].

Las políticas, métodos y procedimientos deberán:

[...]

c) *Detallar*, entre otras cuestiones:

(i) Los *criterios para la concesión de operaciones*, entre los que se incluirán cuestiones tales como los mercados, productos, tipo de clientela, etc., en los que se va a operar, así como los límites globales de los riesgos que se vayan a asumir para cada uno de ellos, y *los requisitos que deben cumplir los clientes y las garantías para concederles las operaciones*.

[...]

2. Las entidades deberán aplicar, en todo caso, los siguientes criterios:

a) *Pondrán el máximo cuidado y diligencia en el estudio riguroso e individualizado del riesgo de crédito de las operaciones, no solo en el momento de su concesión, sino también continuamente durante su vigencia [...].*

b) *Documentarán adecuadamente todas las operaciones [...], como mínimo: los contratos firmados con los clientes y, en su caso, garantes, debidamente verificados para comprobar que no presentan defectos jurídicos [...]; la información necesaria para poder determinar el valor razonable de las garantías que se hubiesen recibido, incluyendo las oportunas tasaciones [...]; e información económico-financiera que permita analizar la solvencia y capacidad de pago de los clientes y garantes».*

de unas determinadas características, aportar uno o varios fiadores, o que sean varios los prestatarios responsables del pago de las cuotas del préstamo.

En relación con los productos de inversión o de seguros, la competencia del Servicio se circunscribe únicamente a valorar la actuación de la entidad como depositaria de los fondos de sus clientes y, por tanto, a comprobar si todos los movimientos que registran las entidades cuentan con el preceptivo consentimiento de su titular.

En consecuencia, las reclamaciones sobre actividades realizadas por entidades sujetas a la supervisión del Banco de España, pero relacionadas con

- los mercados de valores: valores mobiliarios, fondos de inversión, derivados, etc., y
- la comercialización de seguros —incluyendo la información previa, la formalización, interpretación o ejecución de contratos—, y de planes o fondos de pensiones,

son competencia, respectivamente, de los Servicios establecidos al efecto por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSyFP), que, a estos efectos, tiene sus criterios publicados en el siguiente sitio web:

<http://www.dgsfp.meh.es/reclamaciones/criterios/servicioreclamacionescriteriossHI.asp>

Información previa (véase lo recogido en el punto 4.1.1.a)

Se reitera en este apartado que, a las entidades, como profesionales en la materia, y de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, les es exigible que velen tanto por sus intereses como por los de sus clientes, lo cual se traduce en la obligación de facilitar una información financiera completa y comprensible de los productos que estos contratan. Máxime cuando, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1091 del Código Civil, una vez suscritos los contratos: «las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos».

Se pretende garantizar así el derecho de los clientes a seleccionar la entidad con la que se unirán financieramente durante un plazo de tiempo que puede llegar a ser muy largo, y que, durante la vida de una operación, puedan seguir comparando otras ofertas del mercado, por si, llegado el caso, les resultan interesantes; puedan cancelar la operación en vigor —con arreglo a las condiciones pactadas al efecto—, y concertar otra nueva, más ventajosa, con otra entidad.

Ahora bien, es habitual que la primera información que se facilite sobre una operación de crédito sea orientativa y se encuentre sujeta a posterior aprobación, una vez que se efectúen las pertinentes comprobaciones sobre la valoración del inmueble ofrecido en garantía y/o la capacidad económica de los solicitantes y fiadores, siendo frecuente que las solicitudes de préstamos que rellenan los clientes incluyan una mención al carácter provisional, o «no vinculante», de las condiciones económicas ofrecidas, hasta la aprobación definitiva de la operación.

Dicho esto, también es cierto que, una vez que la entidad efectúa las comprobaciones correspondientes, puede emitir una *oferta definitiva* con las condiciones financieras

aplicables a la operación —eliminando así futuros problemas que pudieran surgir de una negociación verbal—, bien sea a través de una «oferta vinculante» obligatoria (si la operación entra dentro de los límites cuantitativos y materiales de la Orden de 5 de mayo de 1994, de transparencia de préstamos hipotecarios²), o bien mediante cualquier otro documento con el que informe a los solicitantes de las condiciones económicas a las que, durante el plazo que allí se recoja, y de acuerdo con la buena fe que debe presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, se compromete.

En este mismo sentido, está previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e intervención de las entidades de crédito —artículo 48.2.a, según la redacción dada al mismo por la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, que «[l]a información relativa a la transparencia de los créditos o préstamos hipotecarios, siempre que la hipoteca recaiga sobre una vivienda, se suministrará con independencia de la cuantía de los mismos», de modo que la futura Orden de transparencia que se dicte en cumplimiento de este mandato legal derogará el límite cuantitativo actualmente vigente a efectos de exigir de las entidades la emisión de una oferta vinculante reglada.

Asimismo, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, reconoce —en su artículo 29, apartado 1— que «[...] las entidades facilitarán a los consumidores, de manera accesible y, en especial, a través de la oportuna información precontractual, las explicaciones adecuadas para que puedan evaluar si todos los productos bancarios que se les ofrecen, en particular los depósitos a plazo y los créditos o préstamos hipotecarios o personales, se ajustan a sus intereses, necesidades y a su situación financiera, haciendo especial referencia a las características esenciales de dichos productos y los efectos específicos que puedan tener sobre el consumidor, en especial las consecuencias en caso de impago», facultando al ministro de Economía y Hacienda para la aprobación de la correspondiente Orden Ministerial en la que se incorporen las medidas necesarias para garantizar el adecuado nivel de protección de los usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las entidades de crédito, incluyéndose, en todo caso, las medidas relacionadas con la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos y créditos hipotecarios y del crédito al consumo, haciendo especial referencia a la información precontractual (artículo 29.2.c de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible).

Los criterios antes expuestos son aplicables en cualquier momento de la relación contractual en el que se modifique cualquiera de las condiciones pactadas, como, por ejemplo, en aquellos casos en que se suscriban escrituras de novación.

Igualmente, a resultas de los mismos, se considerarán malas prácticas bancarias, entre otras:

- Que las entidades no puedan acreditar el cumplimiento adecuado del deber de información, por no constar este en soporte duradero, por no haber quedado constancia de su recepción por parte del cliente, o por no habérsela facilitado con antelación suficiente a la fecha de firma de la escritura.
- El cambio de las condiciones ofertadas durante la vigencia comprometida de las mismas, o sin avisar con antelación suficiente al momento de la firma.

2 Préstamos hipotecarios de importe igual o inferior a 150.253,03 euros o su equivalente en divisas, en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda y el prestatario sea persona física.

- Que las entidades creen expectativas de aprobación de las operaciones solicitadas o de aplicación de determinadas condiciones a las mismas que, luego, se vean injustificadamente defraudadas.

Tramitación

Los préstamos hipotecarios tienen una peculiaridad adicional, ya que la *inscripción registral* de la escritura de hipoteca tiene carácter constitutivo (artículo 1875 del Código Civil), por lo que, en tanto la misma no conste inscrita, la entidad no puede ejercitar todos los derechos generados de la garantía con la que pretende asegurar el reembolso del préstamo. Paralelamente, de estar gravado el inmueble con una carga previa, la entidad pretenderá asegurar la cancelación registral de la carga que existiese a favor de la parte vendedora, para lo cual, y con independencia de si el vendedor estuviera obligado contractualmente a ello, la entidad puede solicitar a su cliente —comprador— que haga frente a la misma.

Amparado en ese interés de la entidad prestamista, y aunque la normativa aplicable reconoce expresamente el derecho del prestatario a designar la entidad que va a gestionar la gestión administrativa de la operación³, es una práctica bancaria generalmente admitida el encargar la tramitación de las escrituras de préstamo hipotecario a una *gestoría de la confianza de la entidad de crédito*, para que esta pueda correr el riesgo que supone entregar el importe del préstamo antes de llevar a efecto dichos trámites. Así las cosas, si el cliente no aceptara la gestoría propuesta por la entidad, tendría que esperar a la inscripción en el Registro de la Propiedad de la correspondiente carga hipotecaria para que aquella ponga a su disposición los fondos prestados

Ahora bien, elegida la gestora por la entidad, a esta le incumbe una cierta responsabilidad por la actuación de la misma desde el punto de vista de la observancia de las normas sobre transparencia de operaciones y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos bancarios, pues, como ha declarado repetidamente este Servicio, la actividad de las entidades de crédito con sus clientes se proyecta hacia estos a través no solo de sus propios departamentos, oficinas y empleados, sino también de los colaboradores externos concertados por ellas para la prestación al cliente del servicio de que se trate, que siempre tiene su causa en una operación formalizada por la entidad con ese cliente, más aún si el servicio se presta para el cumplimiento de un requisito exigido por el banco para acceder a una determinada operación. En consecuencia, la entidad no debe abstraerse por completo del resultado del servicio prestado y de la adecuada satisfacción del cliente, descargando toda la responsabilidad de las anomalías que puedan presentar las gestiones de los colaboradores externos en quienes llevaron a cabo las mismas.

Adicionalmente, los clientes tendrán que soportar una serie de *gastos* para cubrir los de *formalización y tramitación* de los correspondientes contratos. No obstante, y dado que no hay ninguna norma que establezca taxativamente las cantidades que una entidad de crédito puede exigir a su cliente, en concepto de provisión de fondos, la transparencia que debe presidir las relaciones banco-cliente exige que las entidades *informen* adecuadamente de esta circunstancia *previamente* a la contratación, desglosando los distintos

3 El Real Decreto Ley 6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios, en su artículo 40, relativo a la información previa a la formalización de préstamos hipotecarios, contempla el derecho que asiste al prestatario de designar de común acuerdo con la parte prestamista la persona o entidad que se vaya a encargar de la gestión administrativa de la operación, especificando que dicho extremo se deberá hacer constar por parte de las entidades de crédito y las demás entidades financieras en los folletos informativos previos a la formalización de los préstamos garantizados con hipoteca inmobiliaria destinados a la adquisición de viviendas que suscriban con personas físicas —obligatorios en el caso de préstamos sujetos a la Orden de 5 de mayo de 1994—.

conceptos de gasto y procurando, además, que las provisiones requeridas a sus clientes se ajusten al máximo a la realidad, a fin de que conozcan con razonable aproximación la totalidad de cargas que deben asumir.

No obstante, y dado que las entidades suelen estimar el importe total de estas cargas considerando que la operación se desenvolverá en el escenario más probable, puede ocurrir que, finalmente, este no se produzca, y, consecuentemente, el importe de las cargas finales varíe. En estos casos, evaluar si las desviaciones son o no excesivas, atendiendo a las circunstancias de cada operación, determinará la calificación final de la actuación de la entidad desde la óptica de las buenas prácticas bancarias.

A la vista de lo anterior, se considerarán malas prácticas bancarias, entre otras:

- Que las entidades no acrediten haber informado a sus clientes, previamente a su adeudo en cuenta:
 - de los gastos de gestión que deben correr a su costa para inscribir o cancelar una carga hipotecaria;
 - de las repercusiones fiscales que se generan por la formalización de una fianza o de un pacto de igualación de rango en una escritura de modificación del préstamo, o de cualquier otro gasto generado por la novación modificativa del préstamo, aun cuando el conocimiento por parte de la entidad fuera también posterior a la formalización de la operación. (Véase apartado Liquidación. Gastos).
- Que las entidades tampoco puedan acreditar el consentimiento de los clientes a su cargo, inicial o sobrevenido.
- Que sea elevado el porcentaje de desviación al alza del importe de provisión del que se ha informado inicialmente y se ha autorizado.
- Que las entidades se despreocupen completamente de las incidencias que puedan surgir por la actuación de las gestorías por ellas elegidas.

Tasación

El informe de tasación es el instrumento utilizado por las entidades prestatarias para calcular el importe del préstamo que pueden considerar garantizado con la hipoteca constituida sobre el inmueble tasado. Y ello teniendo en cuenta que la decisión, positiva o negativa, de las operaciones solicitadas debe basarse, en el marco de la política crediticia fijada por cada entidad, no solo en la valoración de las garantías aportadas, sino, principalmente, en la capacidad de pago de los solicitantes.

De conformidad con el artículo 3 bis I de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario, las entidades de crédito, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, deberán aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente, siempre que sea certificada por un tasador homologado y no esté caducada, según lo dispuesto legalmente, y ello, sin perjuicio de que la entidad de crédito pueda realizar las comprobaciones que estime pertinentes, de las que, en ningún caso, podrá repercutir un coste al cliente que aporte la certificación.

Aunque la tasación se elabore en interés propio de la entidad de crédito y no en el de los futuros adquirentes de la vivienda, suele ser habitual que sean ellos los que corran con

los gastos, por lo que este Servicio considera, desde la perspectiva de las buenas prácticas financieras, que las entidades no solo han de informar a su clientela de la necesidad de realizar tal operación, sino también de que los gastos que se generen van a correr a su cargo, requiriendo, a tal fin, su autorización para cargarlos en cuenta; es recomendable, así mismo, la indicación de que la realización de la tasación no conlleva automáticamente la aprobación de la operación solicitada, y que su negativa no conlleva la devolución de dichos gastos. En este caso, las entidades deben entregar al cliente el original del informe de tasación, para que este pueda acudir, si lo desea, a otra entidad dentro del plazo de vigencia de aquel (seis meses desde su fecha de emisión⁴) en demanda del préstamo no concedido.

A este respecto, debe diferenciarse la *tasación* en sí, que es un informe de valoración que suscribe un profesional competente para hacerlo y que tiene como objetivo establecer, de forma justificada, el valor de un bien, de acuerdo con unos criterios previamente establecidos y desarrollando una metodología adecuada al fin propuesto, de una valoración (o estimación de valor), que, careciendo de validez legal, establece el valor orientativo de un inmueble mediante la comparación con otros de la misma tipología y zona. A la vista de lo anterior, y teniendo en cuenta el coste que supone hacer una tasación, así como la obligación de la entidad, como profesional en la material, de velar no solo por sus propios intereses sino también por los de sus clientes, se considera una buena práctica bancaria que minimicen durante el análisis de la propuesta de riesgos los costes en que ha de incurrir el solicitante, posponiendo en lo posible la obtención de los informes más costosos, hasta que se haya realizado un preestudio de la viabilidad de la operación, contemplando el resto de variables intervinientes, incluido el análisis de la capacidad de pago.

b. Notario

Elección

El Reglamento Notarial consagra el derecho de los particulares a la libre elección de notario, derecho que, en los actos y contratos que hayan de otorgarse por varias personas, se ejercerá por «quien de ellas deba satisfacer los derechos arancelarios notariales», y, en todo caso, por el «adquiriente» de bienes o derechos vendidos o transmitidos onerosamente por quienes se dedican a ello habitualmente. Por tanto, la elección de notario para la formalización de la escritura de constitución o de carta de pago y cancelación de hipoteca corresponderá, en principio, al cliente interesado, siempre que el notario que elija tenga conexión con alguno de los elementos personales o reales del negocio (por ejemplo, que radique en la ciudad en la que se encuentra el inmueble hipotecado).

El reconocimiento de este derecho pretende facilitar al particular que elija al notario que le ofrezca más garantía de imparcialidad respecto a la parte fuerte de la contratación, ya que el asesoramiento que reciba sobre las consecuencias de los actos y negocios que va a concluir impedirá situaciones de abuso o de imposición de cláusulas abusivas o simplemente ilegales.

No obstante, no se infiere del mismo la obligación de ningún ente, institución o entidad de dar a conocer este derecho a quienes con ellas contratan. A este respecto, únicamente se recoge esta obligación en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre Protección de los Consumidores, en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas, al establecer en su artículo 5.4, que «cuando se promocionen viviendas para su venta se tendrá a disposición del público [...] la forma en que está previsto documentar el contrato con sus condiciones generales y especiales, haciendo constar de

⁴ Conforme a la redacción dada al artículo 8.3 del Real Decreto 716/2009, de 24 de abril, por el Real Decreto 1817/2009, de 27 de noviembre.

modo especialmente legible [...] c) el derecho a la elección de Notario que corresponde al consumidor».

A la vista de lo anterior, este Servicio estima que, dado que las entidades no están obligadas a informar a sus clientes de la facultad que les asiste para elegir notario, únicamente puede considerarse que su actuación se apartaría de las normas de disciplina y/o las buenas prácticas y usos bancarias cuando impusieran, en contra de la voluntad de estos clientes, una notaría determinada.

En cualquier caso, nuestro ordenamiento jurídico ha establecido otros mecanismos de protección de los legítimos intereses de la clientela activa de las entidades de crédito, que estarían recogidos en la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre Transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (bien por tratarse de préstamos hipotecarios sobre viviendas, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 150.253,03 euros, bien porque, al haber emitido una oferta vinculante de la operación, ha quedado obligada a formularla con los requisitos exigidos por la citada Orden).

En este sentido, el artículo 5.2 de dicha Orden establece que «en el documento que contenga la oferta vinculante se hará constar el derecho del prestatario, en caso de que acepte la oferta, a examinar el proyecto de documento contractual, con la antelación a que se refiere el número 2 del artículo 7 (tres días hábiles anteriores a su otorgamiento), en el despacho del Notario autorizante».

Asimismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 7.3 de la mencionada Orden, «[e]n cumplimiento del Reglamento Notarial y, en especial, de su deber de informar a las partes del valor y alcance de la redacción del instrumento público, deberá el Notario:

1. Comprobar si existen discrepancias entre las condiciones financieras de la oferta vinculante del préstamo y las cláusulas financieras del documento contractual, advirtiéndolo al prestatario de las diferencias que, en su caso, hubiera constatado y de su derecho a desistir de la operación.

[...]

6. Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implica para el prestatario comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras».

*Formalización de contratos
en escritura pública*

El artículo 1279 del Código Civil establece que «si la ley exigiere el otorgamiento de escritura u otra forma especial para hacer efectivas las obligaciones propias de un contrato, los contratantes podrán compelerse recíprocamente a llenar aquella forma desde que hubiese intervenido el consentimiento y demás requisitos necesarios para su validez».

Por su parte, en general, la normativa de ordenación y disciplina bancaria no regula el tema, siendo una cuestión vinculada a la práctica bancaria e íntimamente relacionada con las exigencias del producto que se quiere contratar o las ventajas procesales que se pretenden obtener por el hecho de la intervención notarial.

Ahora bien, este Servicio interpreta que la exigencia de intervención notarial, determinada por la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, para que la entidad prestamista en un proceso de subrogación pueda ejercer el

derecho de enervación, que obliga a manifestar ante notario, con carácter vinculante, su disposición a formalizar con el deudor una modificación de las condiciones del préstamo que igualen o mejoren la oferta vinculante, así como la regulación del contenido de la escritura pública de novación en que se materialice la enervación ejercida, se traduce en la formalización de una escritura pública.

Cambio de titularidad

Una vez formalizado el préstamo hipotecario, las partes contratantes quedan obligadas en los términos recogidos en el propio contrato, por lo que cualquier modificación de sus condiciones pactadas requeriría el consentimiento de ambas partes contratantes. Por tanto, para alterar la titularidad del préstamo, se precisaría, en todo caso, que la entidad acreedora prestase su conformidad, pues la financiación se concedió sobre la base de unos determinados deudores que respondían del pago. Y esto debe ser entendido así con independencia de las vicisitudes que pudiese experimentar, a lo largo del tiempo, el vínculo que originariamente ligaba a los codeudores entre sí.

Igualmente, debe precisarse que cualquier cambio en la titularidad del inmueble ofrecido en garantía del préstamo en nada afecta a las obligaciones derivadas de este, pues, por la propia naturaleza de un préstamo hipotecario, el inmueble se configura como una garantía adicional a la propia solvencia del deudor o deudores, con independencia de quien sea su dueño en cada momento.

c. Liquidación

En general, el cobro de cualquier comisión deberá ajustarse a los términos y condiciones en que se haya pactado el préstamo.

Comisiones

Comisión de apertura

La normativa de transparencia establece que *la comisión de apertura*, que se devengará una sola vez, *englobará cualesquiera gastos de estudio, de concesión o tramitación* del préstamo hipotecario u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo. Además, para los préstamos denominados en divisas en que la hipoteca recaiga sobre una vivienda, el prestatario sea una persona física, y el importe del préstamo sea inferior a 150.253,03 euros o su equivalente en divisas, *la comisión de apertura incluirá*, asimismo, cualquier *comisión por cambio de moneda* correspondiente al desembolso inicial del préstamo, añadiendo que, en estos casos, *se incluirán las comisiones de cambio máximas que pudieran resultar aplicables* (de conformidad con la norma tercera, apartado 1 bis, de la Circular de Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, referida a los préstamos hipotecarios sobre viviendas a que se refiere el artículo 1 de la Orden de la Presidencia del Gobierno de 5 de mayo de 1994).

Cuando se pacta una modificación de los términos del préstamo, es criterio del Servicio considerar que esta comisión solo puede aplicarse si se incrementa el capital inicialmente concedido y, únicamente, sobre el importe del principal ampliado, y no sobre el capital pendiente de amortizar, pues lo contrario supondría duplicar una comisión que ya se liquidó por el servicio de apertura con ocasión de la concesión del préstamo.

Comisión por emisión de un certificado preciso para el cumplimiento de una obligación legal derivada del artículo 82 de la Ley Hipotecaria o por la mera cancelación notarial de hipoteca

Esta comisión remunera la preparación de la documentación necesaria, a petición del cliente, para que sea la entidad la que realice las gestiones y tramitaciones precisas para la cancelación notarial de su hipoteca.

Para que exista derecho al cobro por este concepto, el Servicio de Reclamaciones exige que se acredite que se ha prestado un verdadero servicio al cliente, sin que quepa incluir en este supuesto:

- La entrega al cliente de la documentación justificativa de la extinción de la obligación contractual frente a la entidad (el mero otorgamiento de la carta notarial de pago o la emisión de un certificado de deuda cero), o
- el simple desplazamiento del apoderado de la entidad a la notaría que, a esos efectos, indique el cliente, ya que, en estos supuestos, la actividad desarrollada no es otra cosa que el consentimiento otorgado por el acreedor hipotecario (exigido por el artículo 82 de la Ley Hipotecaria)⁵ para la cancelación de una inscripción hecha a su favor en virtud de escritura pública.

Comisión por preparación de la documentación para cancelación notarial de hipoteca

Además de lo comentado en el punto anterior, debe recordarse que los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca, por lo que esta comisión, en cuanto retribuye un servicio opcional, normalmente no viene recogida en las escrituras de préstamo hipotecario.

Dado que las entidades únicamente prestan este servicio si lo solicita su cliente (entendiendo por tal, en las cancelaciones de préstamos hipotecarios, bien el titular del préstamo, bien la persona que está interesada en esta cancelación notarial), resulta imprescindible, para que el cobro de la comisión que lo retribuye pueda considerarse procedente, que el cliente preste su consentimiento previo no solo a que la entidad realice este servicio, sino a que se le adeuden las comisiones tarifadas —y de las que se le ha informado— por este concepto.

Comisión por cancelación (no subrogatoria)

a) Préstamos hipotecarios a interés variable.

- En los préstamos contratados con anterioridad al 9 de diciembre de 2007 —fecha de entrada en vigor de la Ley 41/2007⁶—, «la entidad acreedora no podrá percibir por *comisión de amortización anticipada no subrogatoria* más del 1 por 100 del capital que se amortiza, aunque estuviese pactada una comisión mayor⁷».
- En los préstamos o créditos hipotecarios formalizados con posterioridad a esta fecha, en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda y el prestatario sea persona física, o en los que sea un persona jurídica y tribute por el régimen fiscal de empresas de reducida dimensión en el impuesto sobre sociedades, no podrá cobrarse comisión por amortización anticipada total o parcial, sino únicamente el régimen de la compensación previsto en la citada Ley, y aunque no conste en los mismos la posibilidad de amortización anticipada.

El régimen legal citado prevé dos clases de compensaciones, que se analizan en el punto siguiente.

b) Préstamos hipotecarios a interés fijo.

Al no serles de aplicación la Ley 2/1994, habrá que estar a lo pactado en el contrato.

⁵ Texto Refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946.

⁶ Por la que se modificó la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del mercado hipotecario, y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia, y por la que se establece determinada norma tributaria.

⁷ Disposición Adicional Primera de la Ley 2/1994, de Subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Tampoco sería de aplicación el límite máximo previsto por el Gobierno en 1996 para supuestos de cancelación anticipada del préstamo por subrogación, y que se analiza en el punto b) siguiente.

a) Préstamos hipotecarios a interés variable.

Hasta la nueva redacción dada por la Ley 41/2007 a la Ley 2/1994, esta contemplaba la posibilidad de que las entidades adeudaran a sus clientes, al asumir otra entidad la posición prestamista que hasta ese momento ostentaban, una comisión por la amortización anticipada del préstamo, siempre que así se hubiera pactado en el contrato y con los límites allí recogidos.

Dichos límites, dependiendo de la fecha en que estos préstamos se hayan concertado —y, a estos efectos, la fecha computable en los préstamos en los que se hubiera producido subrogación de deudor sería la de formalización del préstamo matriz y no la de subrogación—, oscilan entre un 1 % y un 0,5 %. Así:

- Para los concertados con anterioridad al 27 de abril de 2003⁸, la máxima comisión que puede aplicarse será del 1 % sobre el capital pendiente de amortizar.
- No obstante, si la acreedora demostrara la existencia de un daño económico directo por este motivo, que no implique la sola pérdida de ganancias, podrá reclamarlo, debiendo el prestatario indemnizarla por el daño producido.
- Para los concertados a partir del 27 de abril de 2003, ese máximo se reduce al 0,5 %.
- Para los concertados a partir del 9 de diciembre de 2007⁹, en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda y el prestatario sea persona física, o en los que sea un persona jurídica y tribute por el régimen fiscal de empresas de reducida dimensión en el impuesto sobre sociedades, al igual que en las amortizaciones de préstamos no subrogatorias, no podrá cobrarse comisión por amortización anticipada total o parcial, sino únicamente el régimen de la compensación previsto en la citada Ley¹⁰, y aunque no conste en los mismos la posibilidad de amortización anticipada. El citado régimen prevé dos tipos de compensaciones:
 - Compensación por desistimiento, que no podrá ser superior al 0,5 % del capital amortizado anticipadamente durante los cinco primeros años de vida del crédito o préstamo, ni del 0,25 % en el resto de los casos.
 - Compensación por riesgo de tipo de interés, que solo se puede aplicar, de estar pactada, a los préstamos y créditos con riesgo de tipo de

8 Fecha de entrada en vigor del Real Decreto Ley 2/2003, que posteriormente se tramitó como proyecto de ley y fue aprobado como Ley 36/2003.

9 Fecha de entrada en vigor de la Ley 41/2007. A los préstamos hipotecarios que no cumplan las condiciones de esta Ley, se les aplicará el régimen anterior (Real Decreto Ley 2/2003 y Ley 2/1994), que sigue vigente.

10 El legislador considera que la comisión de amortización anticipada no está ligada directamente al perjuicio económico que sufre la entidad, por lo que el cambio de denominación se justifica por ser, el de compensación, más acorde con su naturaleza.

interés —es decir, fijos o con una periodicidad de revisión del tipo aplicable superior a la anual—, cuyo tipo de interés se encuentre, en el momento de la cancelación o subrogación, por encima del de mercado¹¹. En consecuencia, solo podrá adeudarse si la cancelación genera una pérdida de capital para la entidad, y podrá pactarse como un porcentaje fijo, o directamente como el importe que, en su caso, genere la pérdida, debiendo preverse, en este supuesto, la compensación simétrica al prestatario si se generara una ganancia de capital para la entidad.

En relación con esta última compensación, se ha constatado que es una práctica creciente el incluirlas en los préstamos hipotecarios concertados con anterioridad al 9 de diciembre de 2007, aprovechando la modificación de sus condiciones, y generalmente en términos porcentuales (en torno al 5 %) y según el importe de la pérdida estimada. Este Servicio considera una mala práctica bancaria:

- Que, si esta modificación se ha recogido en contrato privado y, con posterioridad, una entidad pretende la subrogación del préstamo, esta se oponga a su pago, en perjuicio de su cliente, alegando que la citada compensación no es un gasto imputable a la subrogación. En estos casos, el Servicio considera que deben ser las entidades las que resuelvan sus diferencias, evitando que el cliente salga perjudicado, bien en vía judicial, tal como está previsto en la Ley 2/1994, o extrajudicial, a través de mecanismos para dirimir conflictos interbancarios.
- Que, cuando se liquide esta compensación, no se compruebe que su importe es inferior al de la pérdida estimada, calculada de acuerdo con los términos previstos en la Ley, y/o se liquide por un importe mayor.

b) Préstamos hipotecarios a interés fijo.

- Para los concertados con anterioridad a la Ley 41/2007, o con posterioridad a ella cuando la misma no les fuera aplicable:

Al no estar sujetos a la Ley 2/1994, la comisión por cancelación parcial o total anticipada subrogatoria aplicable será la que se haya pactado en los correspondientes contratos.

No obstante, en 1996, el Gobierno emitió una Declaración que alude a esta cuestión, recomendando que, en la subrogación de ciertos prés-

¹¹ Valor de mercado que se calculará como la suma del valor actual de las cuotas pendientes de pago hasta la siguiente revisión del tipo de interés y del valor actual del capital pendiente que quedaría en el momento de la revisión de no producirse la cancelación anticipada. Este valor actual se calcula a un tipo de interés de actualización, que será el de mercado aplicable al plazo restante hasta la siguiente revisión. El contrato de préstamo especificará el índice o tipo de interés de referencia que se empleará para calcular el valor de mercado de entre los que determine el ministro de Economía y Hacienda. Entre tanto no se lleve a cabo esta determinación por parte del Ministerio de Economía y Hacienda, la Ley dispone que el tipo de interés de referencia que se empleará para calcular si existe ganancia de capital, con independencia del plazo residual del préstamo o crédito hipotecario, será el tipo vigente de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública con vencimiento residual entre dos y seis años, regulado en la Resolución de la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, de 5 de diciembre de 1989, que puede consultarse en la columna de la siguiente página web del Portal del Cliente Bancario del Banco de España: <http://www.bde.es/clientebanca/tipo/referencia/temas/tipos.htm>.

tamos hipotecarios, las entidades apliquen voluntariamente un límite del 2,5 % en la comisión por cancelación anticipada, cuando, en virtud de la misma, el tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés:

«El Gobierno, tras la consulta con la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y la Asociación Española de Banca Privada (AEB), considera que sería muy positivo que las entidades de crédito redujeran voluntariamente las comisiones por cancelación anticipada de los préstamos hipotecarios a tipo de interés fijo, hasta un máximo del 2,5 % de capital pendiente de amortización, cuando, en virtud de una subrogación, dicho tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés. Este límite máximo del 2,5 % sería aplicable a la subrogación de préstamos hipotecarios cuyo importe inicial hubiera sido inferior a 40 millones de pesetas, rigiéndose en todo lo demás dichas subrogaciones por lo dispuesto en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios».

- Para los concertados a partir del 9 de diciembre de 2007 a los que fuera de aplicación la Ley 41/2007, se deberá tener en cuenta el régimen de compensación descrito en el punto anterior.

Comisión por ingreso de cheque bancario entregado para ejecutar la subrogación

En el supuesto de que la entidad acreedora decidiera unilateralmente el ingreso en la cuenta del prestatario del cheque recibido, no resultarían de aplicación los límites sobre valoración establecidos para las operaciones bancarias, pues no podría considerarse como un abono en cuenta corriente. Además, tampoco sería de aplicación una comisión por este ingreso, pues la entidad no realiza ningún servicio de compensación a su cliente, sino que este servicio se lo presta a sí misma o en interés propio.

Comisión por emisión de un certificado de deuda en un proceso de subrogación

Dado que es un precepto normativo el que motiva su emisión, el cobro de una comisión por este concepto se consideraría contrario a las buenas prácticas bancarias.

Comisión por novación. Ampliación del plazo en préstamos a interés variable

En las novaciones modificativas, esta comisión remunera a la entidad por los trámites que debe realizar en la modificación del contenido del contrato y/o en el análisis de los riesgos que las modificaciones pueden suponer para la entidad.

En los préstamos hipotecarios a interés variable, cuando la modificación solo se refiera a la ampliación del plazo del préstamo, la comisión está limitada al 0,1 % de la cifra de capital pendiente de amortizar.

Comisión por subrogación de deudor

Las entidades pueden pactar una comisión aplicable en los casos de venta del inmueble hipotecado con asunción de la deuda hipotecaria por parte del nuevo adquirente. En consecuencia, habrá que estar a lo pactado en el contrato.

Gastos

Productos vinculados. Seguros

En los casos en los que la suscripción de una póliza de seguros sea un requisito contractual establecido por una entidad de crédito para el otorgamiento de un préstamo hipotecario, y sea innegable la vinculación entre esta entidad y la compañía aseguradora, por la pertenencia de ambas entidades al mismo grupo financiero, no parece admisible que la primera considere que las incidencias que puedan surgir con la referida póliza (entre ellas,

| | Caso 1 | Caso 2 | Caso 3 | Caso 4 |
|--|---|---|---|--|
| | Préstamos hipotecarios a tipo variable concertados con anterioridad al 27.4.2003 | Préstamos hipotecarios a tipo variable concertados a partir del 27.4.2003 (a) [siempre que no estuvieran incluidos en el caso 4] | Préstamos hipotecarios a tipo fijo [siempre que no estuvieran incluidos en el caso 4] | Préstamos y créditos hipotecarios concertados a partir del 9.12.2007 con personas físicas sobre viviendas o con personas jurídicas que tributen por el régimen fiscal de empresas de reducida dimensión (b) |
| Comisión por amortización anticipada subrogatoria | - 1% (o la comisión pactada, si es inferior) - No habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto si no se pactó esta comisión en el contrato | - 0,5% (o la comisión pactada, si es inferior) - No habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto si no se pactó esta comisión en el contrato | - 2,5% (o la comisión pactada, si es inferior) | 0 |
| Comisión por amortización anticipada no subrogatoria | - 1% (o la comisión pactada, si es inferior) | - 1% (o la comisión pactada, si es inferior) | - % pactado | 0 |
| Comisiones y compensaciones aplicables según la fecha de concertación de la operación | Compensación por desistimiento | 0 | 0 | - Dentro de los 5 primeros años del préstamo: 0,5% (o la compensación pactada, si es inferior) - Después: 0,25% (o la compensación pactada, si es inferior) |
| | Compensación por riesgo de tipo de interés | 0 | 0 | - Dentro de un período de revisión de tipos inferior a 12 meses: 0 - Si se produce ganancia de capital para la entidad (c): 0 - Si existe pérdida de capital y el período de revisión es superior al año: % pactado o importe de la pérdida de capital |

FUENTE: Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

- a** Fecha de entrada en vigor del Real Decreto Ley 2/2003, que posteriormente se tramitó como proyecto de ley y fue aprobado como Ley 36/2003.
- b** Fecha de entrada en vigor de la Ley 41/2007. A los préstamos hipotecarios que no cumplan las condiciones de esta Ley, se les aplicará el régimen anterior (Real Decreto Ley 2/2003 y Ley 2/1994, que sigue vigente).
- c** La finalidad de la compensación por riesgo de interés es compensar por el riesgo de tipo de interés que asume la entidad en el caso de amortización anticipada. Solo se puede aplicar a los préstamos y créditos con riesgo de tipo de interés, es decir, fijos y mixtos, cuyo tipo de interés se encuentre, en el momento de la cancelación o subrogación, por encima del de mercado (siempre que, en el caso de los préstamos a tipo de interés mixto, la revisión de tipos se produzca en un período superior al año).

su anulación por presunta falta de pago de la prima¹²—con los negativos efectos que conlleva para el prestatario de la entidad de crédito, además de asegurado «forzoso» de una compañía de su grupo—) sean cuestiones ajenas, que atañen exclusivamente al asegurado y a la compañía aseguradora.

Por el contrario, este Servicio de Reclamaciones considera que, en estos casos, las entidades deben velar especialmente porque sus clientes estén adecuadamente informados

¹² En estos casos, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de seguro, impagado un recibo de prima a su vencimiento, y no subsanado el impago en el período de gracia de los 30 días siguientes, la cobertura del asegurado queda suspendida un mes después del día de su vencimiento. Además, si el asegurador no reclama el pago dentro de los seis meses siguientes al vencimiento de la prima, se entenderá que el contrato de seguro queda extinguido.

y sean conocedores, en cada momento, de la situación del seguro vinculado a la financiación concedida que ha sido concertada con una compañía aseguradora integrada en el mismo grupo financiero de aquella.

En concreto, cuando se produzca el impago de algún recibo de la prima del seguro contratado, la entidad, de conformidad con las buenas prácticas y usos financieros que deben presidir su actuación, debería informar a su cliente y prestatario de la situación de su seguro tan pronto como conozca este incumplimiento, asegurándose de que ha recibido la comunicación emitida al efecto por la compañía aseguradora.

Igualmente, se considera una mala práctica bancaria que las entidades consientan en mantener contratados los seguros suscritos simultáneamente a la formalización del préstamo tiempo después de haber cancelado este, permaneciendo durante este tiempo como primer beneficiario de la cobertura, pese a que se habían extinguido sus derechos y obligaciones como acreditante, sin advertir de estas circunstancias a su cliente.

Impuesto devengado por la inclusión de un pacto de igualación de rango con la hipoteca preexistente o por constitución de fianza

Las entidades, apoyándose en las cláusulas genéricas de gastos incluidas en las escrituras (por las que los prestatarios responden de la totalidad de los gastos e impuestos que deriven de la operación), suelen entender que deben ser sus clientes los que asuman el coste tributario (impuesto sobre transmisiones y actos jurídicos documentados), añadido y liquidado complementariamente tiempo después de la formalización del préstamo hipotecario, cuyo hecho imponible es la inclusión en el mismo de pactos de igualación de rango o de afianzamientos.

En este caso, nos encontramos ante gastos no conocidos —y, por tanto, de los que no se ha informado— al inicio de la operación, de los que se tiene noticia con posterioridad a su formalización. Por ello, este Servicio considera que las buenas prácticas bancarias exigen que se advierta al cliente de lo sucedido (así como de las acciones iniciadas, en su caso, frente a la Administración Tributaria), dejando pendiente el adeudo de cualquier cantidad e intentando llegar a un acuerdo intermedio satisfactorio para ambas partes. En todo caso, se considera contrario a las buenas prácticas el adeudo automático del impuesto en la cuenta del cliente.

Intereses

La normativa de transparencia consagra la libertad de pactos para fijar los tipos de interés a los que se vayan a liquidar las operaciones activas y pasivas de las entidades de crédito, y establece que, en todo caso, la información relativa al tipo de interés aplicable a los préstamos hipotecarios deberá incluir, al menos:

- El tipo de interés nominal.
- El importe, número y periodicidad o fecha de los pagos que el deudor deba realizar a la entidad para el reembolso del crédito y el pago de los intereses, comisiones y gastos repercutibles, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible. No será necesario incluir dicha información cuando se adjunte el correspondiente cuadro de amortización.
- El coste efectivo de la operación (TAE).

En los préstamos hipotecarios en los que el interés pactado sea variable, normalmente el tipo a aplicar se obtendrá añadiendo a un índice de referencia un determinado margen o porcentaje. Estos tipos de referencia pueden ser publicados por entidades privadas o públicas. Sin embargo, dado que las entidades no podrán usar (en la revisión de presta-

mos hipotecarios concertados por personas físicas y cuya cuantía no rebase los 150.253,03 euros) los que dependen exclusivamente de ellas mismas y no se puedan agregar objetivamente, lo más habitual es que se utilicen los tipos de interés de referencia oficial¹³, publicados mensualmente en el *Boletín Oficial del Estado* y difundidos por el Banco de España.

A efectos de conocer cuál debe ser el índice de referencia que se debe aplicar en cada variación de tipo pactado, habrá que estar a lo contractualmente acordado por las partes, sin que las dudas interpretativas que puedan surgir al respecto puedan ser resueltas por este Servicio de Reclamaciones, sino, en última instancia, por los tribunales de justicia. No obstante, este Servicio de Reclamaciones ha venido considerando que, cuando las cláusulas pactadas hagan referencia a uno de los índices de referencia oficial, sería lógico que el tipo que se tome a efectos de revisar el aplicable a un préstamo sea el último publicado en la fecha de revisión¹⁴, pues es este el momento en el que el prestatario puede conocer de manera clara y objetiva la situación en la que quedará su préstamo.

En consonancia con lo expuesto, es recomendable que las entidades redacten con claridad las cláusulas donde se establecen los tipos de referencia que se han de aplicar, fijando de forma precisa las fechas que han de tenerse en cuenta y el método de revisión, de modo que no den lugar a distintas interpretaciones por las partes contratantes.

A este respecto, debe aclararse, dado el número de reclamaciones recibidas por este motivo, que el adelanto de la publicación del EURIBOR a los primeros días de cada mes, efectuado en enero de 2009, no altera *el alcance de los acuerdos pactados*.

Por otra parte, se admite como una práctica consolidada que, a falta de precisión contractual, la consideración de los meses a los que se hace mención en las cláusulas de revisión se refiera a meses naturales y no de fecha a fecha, insistiendo, no obstante, en la necesidad de fijar con claridad estos términos en las escrituras.

Primera liquidación de intereses

Es práctica habitual que, cuando el préstamo se firma y se desembolsa en fecha que no coincide con la del vencimiento de las cuotas periódicas, por los días que median desde la fecha de desembolso hasta la del primer vencimiento, se cobren solo, a efectos de simplificación de cálculo, los intereses sin amortización de capital. Dicha liquidación se considera correcta, ya que el capital prestado comienza su devengo de intereses desde el mismo día de su abono al cliente por parte de la entidad.

Cálculo de las cuotas tras la revisión del tipo de interés

Existiendo varias opciones para ello, suponiendo todas financieramente válidas, lo que es exigible desde la transparencia que debe presidir la relación de la entidad con su cliente

13 Los tipos de interés de referencia oficial son:

- Referencia interbancaria a un año (EURIBOR).
- Tipo interbancario a un año (MIBOR), exclusivamente para los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero de 2000.
- Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, concedidos por los bancos.
- Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, concedidos por las cajas.
- Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, concedidos por el conjunto de entidades.
- Tipo activo de referencia de las cajas (indicador CECA, tipo activo).
- Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.

14 A este respecto, el Banco de España decidió, a principios de 2009, adelantar al comienzo de cada mes la publicación de los índices EURIBOR, MIBOR y del tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de deuda pública de plazo entre dos y seis años, ya que es perfectamente posible conocerlos en cuanto finaliza el mes.

es que este conozca y acepte el criterio que se ha de aplicar, bien por estar recogido en la escritura, bien, en caso contrario, por haber informado sobre él previamente a su aplicación. Lo que no se considera buena práctica bancaria es que la entidad, sin existencia de pacto contractual al respecto, decida unilateralmente el criterio aplicable, que puede ir en contra de lo deseado por su cliente.

La casuística presentada es la siguiente:

– Sistema francés de amortización

En estos casos, se puede:

- elaborar, a la fecha de revisión, un nuevo cuadro de amortización por el método francés —que suele ser lo más habitual—, o
- mantener fijas las cuotas de amortización de capital calculadas por el método francés en el primer momento, y únicamente calcular los intereses sobre el capital vivo al comienzo de cada período —mensual—. Mediante la suma de ambos importes, se determinará la cuota periódica que hay que pagar mensualmente, que resultará variable para cada pago.

– Préstamos en progresión geométrica

En este tipo de préstamos, suele pactarse que, partiendo de un determinado tipo de interés para toda la vida de la operación, las cuotas de amortización aplicables serán crecientes en una determinada progresión periódica —normalmente anual—.

No obstante, en los casos en los que, igualmente, se pacta la variabilidad del tipo de interés aplicable, puede ocurrir que, cuando los tipos crecen por encima de un determinado nivel, la cuota periódica pactada en cada momento no pueda absorber el importe de los intereses devengados en el período, debiendo capitalizarse la diferencia.

Por su parte, algunas entidades interpretan que lo que caracteriza a estos préstamos no es la progresividad de sus cuotas, sino la variabilidad de sus tipos, de modo que no se comercializan como préstamos en los que el cliente puede conocer de antemano cómo van a crecer sus cuotas, sino como préstamos cuyas cuotas, una vez aplicado el tipo correspondiente a cada período, variarán en función de la progresión pactada. Esta interpretación, legítima, sin duda, no se desprende de la literalidad de los pactos contractuales suscritos analizados por este Servicio, ni se ha acreditado al Servicio que haya sido explicada a su cliente antes de la formalización. Únicamente se ha podido constatar que el contrato no podía ser ejecutado en los estrictos términos en que fue firmado, difiriendo sustancialmente de las expectativas de los clientes, y generando efectos no previstos en el contrato.

Suele concluirse, en los casos vistos, que las entidades no cumplieron con los principios de información y transparencia a que están obligadas para con sus clientes, al no acreditar que explicaran detalladamente a sus clientes (con carácter previo a la contratación del producto) las peculiaridades del préstamo, y no redactar los contratos con la claridad y transparencia que les son exigibles, de manera que su cliente pueda saber, ante los distintos escenarios de evolución que se pudieran producir, las

consecuencias directas en el préstamo contratado. En consecuencia, este Servicio ha transmitido a las entidades, directamente y a través de sus publicaciones periódicas, que, cuando ante subidas de tipos por encima de un determinado nivel sea preciso capitalizar intereses y se corra el riesgo de incrementar las cuotas finales más allá de la razón pactada para mantener el mismo vencimiento, las entidades, de conformidad con las buenas prácticas y usos financieros, deberían dirigirse a sus clientes para tratar de lograr un acuerdo por medio del cual dar solución a la situación generada. Y todo ello, teniendo en cuenta que cualquier modificación del sistema de cálculo aplicable requerirá el consentimiento de sus clientes, aun cuando opere en su beneficio.

Igualmente, se considera que, dadas las características de la operación y las deficiencias informativas detectadas, debería ser la propia entidad la que asumiera los costes derivados de una posible novación de la escritura de préstamo (si finalmente los clientes optasen por el sistema de amortización francés de cuota anual constante).

Por último, aclarar que estas conclusiones nada obstan a la responsabilidad que asume el cliente al contratar este tipo de productos, que son financieramente neutros a su vencimiento y, en escenarios de tipos bajistas, ilusoriamente «beneficiosos».

Intereses tras una amortización anticipada

En estos casos, y salvo otro tipo de pacto, los intereses de la cuota que vence inmediatamente después de la amortización anticipada se calculan sumando:

- a) Los intereses correspondientes al principal pendiente al inicio del período en el que se realiza la amortización parcial anticipada, por los días que median entre dicho inicio y la fecha de la amortización anticipada, más
- b) los intereses correspondientes al principal pendiente una vez realizada la amortización anticipada, por los días que median entre dicha fecha y el final del período (vencimiento de la cuota inmediatamente posterior).

En consecuencia, con carácter general, puede concluirse que la amortización parcial anticipada realizada en un período con una duración de 31 días —todos aquellos en los que el mes de inicio del período de cómputo sea de 31 días— tiene un efecto negativo en perjuicio del prestatario, de modo que este resulta penalizado y paga más intereses en la cuota que vence inmediatamente después de la amortización parcial anticipada que los que hubiera pagado si no se hubiera efectuado esa amortización anticipada. Dicho efecto es beneficioso para el prestatario cuando la amortización parcial anticipada se realiza en períodos con duración inferior a 31 días.

Intereses bonificados

Cuando las partes pactan una reducción adicional del diferencial aplicable al tipo de interés variable estipulado en la escritura, en función del cumplimiento de ciertas condiciones de vinculación, se considera una mala práctica bancaria que las entidades no actúen con la diligencia que les es exigible a la hora de tramitar las solicitudes de tales productos o de informar de los requisitos que cada una de ellas conlleva.

Véase apartado 5.1.2, «Cláusulas limitativas de la variación del tipo de interés».

Año comercial-año civil

Aunque esta cuestión suele tener más incidencia en productos de pasivo, no son infrecuentes los casos en los que se cuestiona su aplicación en los préstamos hipotecarios. El criterio mantenido por el Servicio es el siguiente:

«[...] el uso de la base de cálculo 360 se ha venido considerando como un “uso bancario”, establecido por la práctica reiterada del mismo por parte de las entidades financieras y, como tal, fue admitido por el extinto Consejo Superior Bancario, a quien correspondía, con arreglo al Decreto de 16.10.50 (BOE del 17 de noviembre), determinar los usos mercantiles bancarios a los efectos del artículo 21 del Código de Comercio. Como tal uso bancario se recogió en las Memorias del Servicio de Reclamaciones correspondientes a los años 1992 y 1993, que indicaban que «la aplicación del año comercial o de 360 días como denominador de las fórmulas matemáticas de liquidación de intereses en las operaciones de crédito, sin aplicar el mismo criterio para el cómputo de los días transcurridos en el numerador, así como, en general, en todas aquellas en las que el cálculo de intereses se realiza día a día, constituye una práctica inveterada de las entidades bancarias que, por su generalidad, puede considerarse constituye un auténtico uso bancario».

Debemos advertir, no obstante, que puede ocurrir que determinadas conductas que han llegado a constituir auténticos usos bancarios sean cuestionadas en el presente, pues el desarrollo de los sistemas que venían a justificar dichos usos carece en la actualidad de razón técnica, y más en el presente caso, en el que el cambio de base no parece obedecer a criterios de facilitar los cálculos. Ahora bien, *estas circunstancias solo podrían ser debatidas por el órgano judicial competente*, como instancia adecuada para establecer la validez y alcance de las cláusulas de los contratos».

En cualquier caso, hay un elemento que, en general, permite la comparación entre entidades que aplican el año natural en el numerador y el comercial en el denominador, o año comercial o natural en ambas partes de la fracción: se trata de la TAE o tasa anual equivalente, que, en igualdad de condiciones de comisiones que deben incluirse en la misma y tipo de interés aplicable, será más alta en el primer caso que en el segundo.

Redondeo

Hasta el 24 de noviembre de 2002 (fecha de la entrada en vigor de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero), la normativa de transparencia permitía la inclusión, entre las cláusulas financieras de los préstamos hipotecarios, del redondeo al alza del tipo de interés aplicable¹⁵. A partir de esa fecha, los nuevos créditos y préstamos a tipo de interés variable que se formalizan únicamente pueden incorporar el redondeo del tipo de interés al extremo del intervalo más próximo, sin que este pudiera sobrepasar el octavo de punto.

Posteriormente, con la entrada en vigor de la Ley 44/2006, de 31 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, se calificaron de abusivas las «estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva» (art. 7 bis), deviniendo nulas de pleno derecho a partir del 1 de marzo de 2007 —fecha máxima para adaptar los contratos de los consumidores a la citada Ley—.

Las reclamaciones que se atienden desde entonces sobre el particular denuncian que las entidades continúan aplicando la controvertida cláusula, sin tener en cuenta lo estableci-

¹⁵ No obstante, se estaba incrementando el número de sentencias que declaraban nula la cláusula de redondeo exclusivamente al alza, por considerar que producían un claro desequilibrio contractual en los derechos y obligaciones de las partes.

do por la Ley 44/2006, por considerar que es válida al haber sido contractual y libremente acordada con anterioridad a la Ley 44/2002.

Ahora bien, dado que la Ley 44/2006 es una norma de consumo, la supervisión de su cumplimiento, incluso tratándose de empresarios de sectores que cuenten con normativa específica, como las entidades supervisada por el Banco de España —como señala la propia Ley—, corresponde a las autoridades competentes en esta materia. Igualmente, es a los jueces y tribunales de justicia a quienes compete en exclusiva pronunciarse sobre la nulidad de la cláusula controvertida y sobre los efectos derivados de tal nulidad.

Sin perjuicio de lo dicho, este Servicio no considera una buena práctica financiera continuar con la aplicación de la cláusula de redondeo exclusivamente al alza, por cuanto supone el mantenimiento de una situación que se traduce en un perjuicio económico para el consumidor financiero, forzando a este a acudir a instancias administrativas o judiciales para corregir un desequilibrio contractual que ha sido censurado en la jurisprudencia menor y en la normativa de consumo.

No obstante lo anterior, cuando la parte reclamante sea una persona jurídica con ánimo de lucro, la normativa de consumo citada no resulta de aplicación, no pudiendo este Servicio de Reclamaciones emitir pronunciamiento alguno en relación con la controvertida cláusula del redondeo. En todo caso, si la mercantil reclamante estimase que la cláusula de redondeo al alza fuera abusiva (y que, en consecuencia, debería declararse su nulidad), debe acudir a los jueces y tribunales de justicia, al ser dicha declaración materia privativa de su competencia.

*Amortización anticipada del préstamo
con el seguro contratado a tal fin*

En principio, y a salvo de otros pactos contractuales alcanzados, la concurrencia de la contingencia cubierta por el seguro no implica por sí sola que dejen de devengarse los intereses pactados, ni que las entidades prestamistas cesen en la emisión de los recibos mensuales correspondientes, al menos hasta que se haga efectivo el pago de la cantidad asegurada por parte de la compañía aseguradora. En ese momento, se procederá, en su caso, a la amortización anticipada del préstamo, satisfaciéndose entonces el capital pendiente y los intereses devengados desde el pago del último recibo si así se hubiese pactado.

No obstante lo anterior, cuando se denunciaran demoras en el pago de la indemnización pactada, con la pretensión de retroceder los intereses devengados, habría que analizar, en primer lugar, cuál fue la responsabilidad de la entidad en estos hechos. Si quedara fuera de discusión, parecería lógico entender que ha estado financiando el capital prestado hasta ese momento, por lo que no procedería la devolución de los intereses devengados, pues estos son la remuneración de un capital del que efectivamente ha dispuesto el prestatario. Dicho esto, no competiría a este Servicio determinar quién debería ser el responsable último de los pagos efectuados, debiendo sustanciarse esta cuestión, si se estima conveniente, ante los órganos judiciales oportunos.

Cancelación

Para que esta sea válida, es decir, para que la obligación primitiva quede extinguida mediante la transmisión del inmueble que sirve de garantía al préstamo, es preciso:

Dación en pago

- El acuerdo entre las partes, por el que, con la intención de extinguir la obligación preexistente y sin dar origen a una nueva obligación, convengan la sustitución de la prestación inicialmente debida por otra distinta. La necesidad de que se produzca un acuerdo entre deudor y acreedor encuentra su fundamento

jurídico en lo establecido en el primer párrafo del artículo 1166 del Código Civil, que precisa que «el deudor de una cosa no puede obligar a su acreedor a que reciba otra diferente, aun cuando fuere de igual o mayor valor que la cosa debida». El Tribunal Supremo, en su sentencia de 23 de septiembre de 2002, además de en otras, ha establecido que «esta figura jurídica, conforme a la construcción de la jurisprudencia civil, opera cuando la voluntad negocial de las partes acuerda llevar a cabo la satisfacción de un débito pendiente, y el acreedor acepte recibir del deudor determinados bienes de su propiedad, cuyo dominio pleno se le transmite para aplicarlo a la extinción total del crédito, actuando este crédito con igual función que el precio en la compraventa». Cuestión esta que, dado que supone una modificación de las condiciones pactadas para el préstamo hipotecario, se enmarca en la política comercial y de asunción de riesgos de la entidad de crédito, por lo que su fiscalización excede de las competencias del Servicio de Reclamaciones.

- La entrega del objeto de la nueva prestación. Si el deudor solo se comprometiera a realizar la nueva prestación (pero no entregara el objeto), estaríamos frente a un supuesto de novación (cambio) y no propiamente de dación en pago.

Imputación de pagos ante una pluralidad de deudas

En el supuesto de existencia de varios préstamos y/o créditos de un mismo deudor frente a la entidad, para determinar la imputación de un pago habrá que atenderse, en primer lugar, a lo que al respecto pudiera estar previsto en los distintos contratos reguladores de esos préstamos y/o créditos.

A falta de previsiones contractuales, la multiplicidad de deudas a cargo del deudor puede dar lugar a equívocos¹⁶ en caso de que el deudor, en el momento de realizar el pago, no indique cuál de sus deudas entiende por cumplida, y, simultáneamente, el acreedor no haga entrega de un recibo en el que especifique en qué concepto ha recibido el pago.

Ante dicha eventualidad, el Código Civil contiene, en los artículos 1172 a 1174, una serie de reglas tendentes a discernir cuál de las diversas deudas debe entenderse pagada, partiendo de la base de que la imputación de pagos es una materia reservada a la autonomía privada y que, por tanto, las partes de la relación obligatoria pueden determinar a qué deuda debe entenderse referido el pago realizado.

Inicialmente, el Código atribuye tal facultad al *deudor* —el deudor «podrá declarar, al tiempo de hacer el pago, a cuál de las deudas debe aplicarse» (artículo 1172.1)—, quien, no obstante, debe observar necesariamente el carácter accesorio de la obligación de intereses, impuesto en el artículo 1173 —«si la deuda produce interés, no podrá estimarse hecho el pago por cuenta del capital mientras no estén cubiertos los intereses» (artículo 1173)—.

Subsidiariamente, dicha facultad se otorga al *acreedor* —«[s]i aceptare del acreedor un recibo en que se hiciese la aplicación del pago, no podrá reclamar contra esta, a menos que hubiera mediado causa que invalide el contrato» (artículo 1172.2)—. En este supues-

16 Para que se produzca este equívoco, se requiere la existencia de una serie de presupuestos:

- Que un deudor lo sea por varios conceptos o tenga varias deudas respecto de un solo acreedor.
- Que las deudas sean de la misma especie o naturaleza.
- Que las obligaciones se encuentren vencidas y sean, por tanto, exigibles.

to, la última palabra sobre el tema la tiene igualmente el deudor, quien decidirá si admitir o no la atribución del pago que proponga el acreedor a través del recibo ofrecido.

En el supuesto de que tanto el deudor como el acreedor se abstengan de realizar la imputación del pago, entrarán en juego las *reglas de imputación contenidas en el artículo 1174* —cuando no pueda imputarse el pago según las reglas anteriores, se estimará satisfecha la deuda más onerosa al deudor entre las que estén vencidas. Si estas fueren de igual naturaleza y gravamen, el pago se imputará a todas a prorrata—.

Pago mediante transferencia

Es habitual que los reclamantes consideren que su voluntad de cancelar queda en evidencia cuando, al tiempo de ordenar transferencias desde otras entidades, para su abono en sus propias cuentas, hacen constar en las propias órdenes la instrucción de pago.

No obstante, en estos casos resulta imprescindible que la entidad cuente con las instrucciones escritas de su cliente para poder materializar la amortización, pues, si bien es una muy buena práctica bancaria que la entidad se interese por la orden que recoge la transferencia, el concepto de la transferencia no puede suplir las instrucciones escritas, ya que la finalidad de que en las transferencias aparezca un concepto no es impartir instrucciones a la entidad en la que está abierta la cuenta en la que los fondos se abonan, sino que tal concepto va dirigido al beneficiario de la transferencia, para que este conozca la procedencia de los fondos.

d. Subrogación por cambio de deudor

Con este término, se identifican las modificaciones contractuales con las que se sustituye al deudor del préstamo con la autorización —expresa o tácita— de la entidad acreedora, de modo que el nuevo prestatario asume todos los derechos y/o obligaciones contraídas por aquel.

Información de las condiciones

En estos casos, las entidades no tienen legalmente ninguna obligación de informar al nuevo prestatario, previamente a la formalización de la subrogación, de las condiciones que rigen el préstamo, ya que esta obligación recae en el deudor original. En este sentido, la normativa de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 150.253,02 euros, establece expresamente que, con independencia de las reglas establecidas en el Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas¹⁷, en los préstamos otorgados a constructores o promotores inmobiliarios en los que se prevea una posterior sustitución por los adquirentes de las viviendas, deben incluirse cláusulas financieras con contenido similar al que se exige para los préstamos regulados por la Orden.

No obstante lo anterior, este Servicio considera que, en aquellos casos en los que *la entidad intervenga en el otorgamiento de la escritura* de compraventa con subrogación (para admitir la misma de forma expresa y, en su caso, para novar las condiciones del préstamo), resulta responsable de que el documento que va a regir la vida de la operación con-

17 – Prohíbe que la oferta, promoción y publicidad dirigidas por el promotor a la venta induzcan o puedan inducir a error a sus destinatarios de modo tal que afecte a su comportamiento económico, por lo que no se podrán silenciar datos fundamentales en las mismas (art. 3.º).
– Dispone que, si el vendedor previera la subrogación del consumidor en el préstamo hipotecario que le fue concedido, deberá indicar en una nota explicativa a disposición del público: el notario autorizante, fecha de la escritura, datos de su inscripción registral y responsabilidad hipotecaria de cada vivienda, con expresión de vencimientos y cantidades (art. 6.º 4).
– Regula el derecho de todo adquirente, a la firma del contrato, a recibir a costa del vendedor copia de los documentos citados (art. 9.º).

tenga la máxima información posible, y de que no contenga incorrecciones u omite aspectos de tal trascendencia que pudieran condicionar el coste de la operación y/o la voluntad del cliente. Hay que entender que, si, en última instancia, la entidad tiene la potestad de admitir la subrogación del deudor hipotecario, es ella la primera interesada en que sus clientes conozcan las condiciones en las que contratan, a fin de evitar, entre otras incidencias, situaciones de asimetría informativa.

Igualmente, se considera que, en aquellos casos en los que la entidad, con posterioridad a la formalización del préstamo al promotor, ha emitido un documento —sin la consideración de oferta vinculante— que va a servir al vendedor como vehículo de promoción para la subrogación de los posibles compradores en la financiación que le fue concedida, se entiende que debe contener toda la información necesaria para el cálculo del coste real de la operación, a fin de que el cliente pueda elegir libremente subrogarse en la misma o buscar otra alternativa en el mercado. Y esta obligación es tanto más exigible en aquellos casos en los que el apoderado de la entidad que firma el documento de promoción sea uno de los que más tarde van a intervenir, en idéntica condición, en la formalización de la escritura de compraventa con subrogación y, en su caso, ampliación y modificación de hipoteca, ya que, si bien la entidad tiene la potestad de admitir o no la subrogación del deudor hipotecario, este tiene el derecho de conocer las condiciones íntegras de la deuda cuya devolución va a asumir.

Hipoteca del promotor

A partir del 1 de marzo de 2007, dos meses después de la entrada en vigor de la Ley 44/2006, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, los contratos con los consumidores no pueden incorporar cláusulas declaradas como abusivas por esta Ley, entre las que se encuentra la que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del profesional de la vivienda o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación, estableciendo igualmente que, en estos casos, los gastos de cancelación corresponden al empresario.

e. Subrogación por cambio de acreedor (Ley 2/1994)

Con este término, se identifican a las operaciones de cambio de entidad acreedora en préstamos hipotecarios, realizadas por voluntad del deudor-prestatario —sin precisar, por tanto, el consentimiento de la entidad acreedora— y acompañadas del pago del débito pendiente al acreedor primitivo.

Concepto y regulación

La finalidad perseguida por el legislador al desarrollar esta figura, a través de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (modificada, en último término, por la Ley 41/2007), era la de hacer viable económicamente el derecho de los ciudadanos de mejorar las condiciones de tipo de interés (de los préstamos contratados con anterioridad a la bajada de tipos experimentada en el mercado, sin necesidad de cancelarlos y formalizar otros nuevos), tanto ordinario como de demora, o de plazo (tras la publicación de la Ley 36/2003¹⁸, que daba nueva redacción al n.º 2 del artículo 5 de la Ley 2/1994). Con la nueva redacción de la Ley dada por la 44/2007, de 7 de diciembre, la escritura de subrogación, aparte de la modificación del plazo y la mejora de las condiciones de tipo de interés, también puede recoger cualquier modificación de las condiciones financieras allí pactadas.

En líneas generales, el procedimiento que hay que seguir en estos casos exige:

- a) En primer lugar, que la nueva entidad presente al deudor una oferta vinculante en la que consten las condiciones financieras del nuevo préstamo.

¹⁸ Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

- b) Aceptada la oferta, que la entidad notifique por conducto notarial a la acreedora original su disposición a subrogarse, requiriéndola para que, en un máximo de 7 días naturales, le entregue certificación del importe debido (capital pendiente e intereses y comisiones devengadas y no satisfechas).
- c) De no ejercer esta última su derecho a enervar (véase punto siguiente), la subrogación surtirá efectos:
 - Tras pagar la deuda acreditada. Se debe incluir en la misma escritura de subrogación una declaración de la entidad subrogada al respecto, así como un resguardo con la operación bancaria realizada para tal finalidad.
 - Mediante depósito de la cantidad estimada en la notaría, en el caso de falta de entrega del certificado de deuda por parte de la entidad acreedora original. La entidad subrogada la calculará bajo su responsabilidad, y, asumiendo las consecuencias de su error —que no será repercutible al deudor—, depositará dicha suma en poder del notario autorizante, a disposición de la acreedora original.

El notario notificará de oficio a la acreedora, que puede alegar error por el mismo conducto, dentro de los 8 días siguientes. En ese caso, y sin perjuicio de que la subrogación surta sus efectos, el juez citará a las partes en un plazo de 8 días y resolverá en uno posterior de 3 días.

Derecho a enervar

La Ley 41/2007 ya citada, al dar nueva redacción al artículo 2 de la Ley 2/1994 que lo regula, ratifica el derecho del primitivo acreedor a continuar siéndolo si, ante una oferta de subrogación presentada por otra entidad, modifica las condiciones financieras del préstamo en los términos deseados por el deudor, siempre que mejoren o igualen los ofertados por la otra entidad. En todo caso, podrán añadirse a estas modificaciones (de interés y/o plazo) tanto la ampliación o reducción de capital como la prestación o modificación de las garantías personales y el método o sistema de amortización, y cualesquiera otras condiciones financieras del préstamo.

Para ejercer este derecho, la acreedora tendrá un plazo de 15 días naturales desde que la entidad le comunica vía notarial su deseo de subrogarse, y ante el mismo notario deberá manifestar, con carácter vinculante, su disposición a formalizar con el deudor una modificación de las condiciones del préstamo que igualen o mejoren la oferta vinculante.

A este respecto, y dado que la Ley no establece ni unos criterios de homogeneización ni las condiciones necesarias para que la comparación pueda realizarse de manera objetiva e inequívoca, el Servicio de Reclamaciones entiende que la mejora debe afectar a todas y cada una de las condiciones contenidas en la oferta vinculante de la entidad que pretende la subrogación, salvo que, existiendo condiciones tanto favorables como adversas, todas ellas en conjunto sean aceptadas, de manera expresa, como más favorables por el prestatario. A estos efectos, la entidad acreedora original debe entregar a su cliente una contraoferta en la que detalle y explique, en términos claros y fácilmente comprensibles, las condiciones ofertadas.

Igualmente, este Servicio considera que, cuando la entidad hace uso de su derecho a enervar, formulando un compromiso vinculante de modificación del préstamo de su cliente, no puede incumplirlo injustificadamente.

Desde un punto de vista financiero, tampoco es indiferente para el cliente la fecha de aplicación de las nuevas condiciones derivadas de la enervación, si bien la normativa en vigor no establece un plazo para llevar a cabo la novación. No obstante, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, este Servicio entiende que la mejora en las condiciones debe ser aplicada lo antes posible, sin demoras injustificadas, y, en todo caso, no más tarde del momento en el que hubiera tenido efecto, de haberse producido, la subrogación enervada.

Concurrencia de dos acreedores

El Servicio de Reclamaciones considera contrario a las buenas prácticas bancarias provocar situaciones en las que el cliente se vea obligado a pagar intereses a las dos entidades (acreedora original y subrogada) por un mismo préstamo. En este sentido, se estima que la fecha de otorgamiento de la escritura de subrogación opera como el punto de inflexión que marca la extinción de un derecho de crédito y el nacimiento de otro nuevo, con todas las consecuencias jurídicas que implica este cambio. Por tanto, debe entenderse que, desde el momento en que ha quedado acreditado el pago a la entidad primitiva (en la propia escritura de subrogación o mediante depósito notarial a su disposición), la subrogación surte todos sus efectos, sustituyéndose un acreedor por otro.

Igualmente, se considera que, en estos casos, las dos entidades deberán observar una especial diligencia y colaboración en el cumplimiento de sus respectivas obligaciones (acompañadas de la celeridad que aconseja este tipo de operaciones), con el fin de que la subrogación concluya sin incidencias ni demoras que ocasionen perjuicios a los interesados (Preámbulo de la Ley 2/1994).

Pago mediante transferencia

Con carácter general, y tal como se ha señalado en el apartado «Cancelación. Pago mediante transferencia», la finalidad del concepto que figura en una orden de transferencia no es impartir instrucciones a la entidad en la que está abierta la cuenta en la que los fondos se abonan, sino informar al beneficiario de la transferencia sobre la procedencia de los fondos y, en su caso, del destino que su ordenante pretende dar a los mismos.

Ahora bien, el uso de transferencias ordinarias en un procedimiento de subrogación de acreedor de préstamos hipotecarios de la Ley 2/1994, si bien es perfectamente válido, requiere que la entidad que transfiere los fondos informe correctamente a su cliente para que este se ponga en contacto con su prestamista, a fin de darle expresa y personalmente a esta las instrucciones de cancelación oportunas, pues, en caso contrario, en el prestatario se podrían generar unas expectativas sobre el buen fin de la operación de cancelación del préstamo original que no se corresponden con la realidad.

Por este motivo, el Servicio de Reclamaciones ha sido bastante crítico con el uso de este tipo de transferencias, ya que, siendo lo que subyace un pago de una entidad acreedora a otra, el mecanismo más adecuado en estos casos es que los fondos se abonen en una cuenta abierta en la entidad prestamista para que proceda inmediatamente a su cancelación, existiendo, a estos efectos, un procedimiento operativo normalizado interbancariamente, que consiste en una cumplimentación de una OMF, junto con un mensaje SWIFT¹⁹.

Subrogación de créditos hipotecarios

Tras las modificaciones registradas en la Ley 2/1994 con la entrada en vigor de la Ley 41/2007, varias han sido las resoluciones administrativas que se han pronunciado expresamente acerca del alcance de la primera norma, ya que, si bien su ámbito de aplicación

¹⁹ Que utiliza un código especial en uno de sus campos (el código CORT en el campo 23E), que sirve a la entidad receptora para diferenciar este tipo de operaciones.

no fue modificado literalmente, de la lectura de otros artículos de esta Ley, así como del preámbulo de la última de las citadas, surgieron dudas, entre las entidades y su propia clientela, acerca de la posibilidad de que la subrogación especial de préstamos hipotecarios fuera también extensible a los créditos hipotecarios.

Así las cosas, este Servicio de Reclamaciones, que hasta esa fecha mantenía una opinión contraria a esta posibilidad, de acuerdo con lo dispuesto expresamente en la Ley 2/1994, modificó su criterio, en línea con el expresado por la Dirección General de Registros y del Notariado, en cuanto a que las entidades no pueden negarse a la solicitud de subrogación de créditos hipotecarios, de conformidad con el procedimiento y los beneficios previstos en la Ley 2/1994, interesada por sus clientes, si bien con la advertencia a los interesados de que, en estos casos, la Agencia Estatal Tributaria no comparte el mismo y, por tanto, no admite la aplicación de los beneficios fiscales previstos en esa norma.

Con la entrada en vigor del Real Decreto 716/2009, este Servicio se reafirmó en esa opinión, al prever la disposición adicional segunda de dicho Real Decreto:

«Ejercicio de la subrogación y del derecho a enervar.

2. La entidad acreedora que ejerza su derecho a enervar la subrogación en los supuestos en que el deudor subrogue a otra entidad financiera, de conformidad con el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos o créditos hipotecarios, deberá comparecer por medio de apoderado de la misma ante el notario que haya efectuado la notificación a que se refiere el artículo citado, manifestando, con carácter vinculante, su disposición a formalizar con el deudor una modificación de las condiciones del préstamo o crédito que igualen o mejoren la oferta vinculante. A tal efecto, la entidad acreedora deberá trasladar, en el plazo de 10 días hábiles, por escrito al deudor una oferta vinculante, en los términos previstos en la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos o créditos hipotecarios, en la que, bien iguale en sus términos las condiciones financieras de la otra entidad, o bien mejore las condiciones de la oferta vinculante de la otra entidad».

Queda claro, por tanto, que procedería la aplicación al crédito de los límites ya vistos aplicables para las comisiones por amortizaciones anticipadas subrogatorias de préstamos hipotecarios a tipo variable.

5.1.2 CLÁUSULAS LIMITATIVAS DE LA VARIACIÓN DEL TIPO DE INTERÉS

Estas cláusulas, por las que se limita la variación del tipo de interés —lo que vulgarmente se denomina «suelo y techo»—, son muy habituales en los préstamos hipotecarios, estando incluso previstas expresamente en la normativa de transparencia que regula la información que deben incorporar aquellos que, por su finalidad e importe, merecen una mayor protección —préstamos sobre viviendas, concertados por personas físicas, cuya cuantía no rebase los 150.253 euros—²⁰.

El Servicio de Reclamaciones considera, pues, que dicha limitación es aplicable siempre que resulte de un acuerdo expreso entre las partes, y se encuentre debidamente recogido

²⁰ Véase, a estos efectos, el anejo II, cláusula 3.ª bis, de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre Transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE del 11); <http://wwwa.bde.es/clf/leyes.jsp?id=10757>.

da en el contrato, si bien entiende que las entidades deben poder acreditar que los clientes conocían su existencia con anterioridad a la firma de los documentos contractuales.

Este Servicio, cuando atiende las reclamaciones que sobre materias de su competencia le presentan los clientes de las entidades sujetas a la supervisión del Banco de España, estudia el asunto que se expone, recaba información al respecto de la entidad objeto de la reclamación, y emite un informe al reclamante, ciñéndose exclusivamente a la documentación aportada al expediente. En consecuencia, cuando ambas partes mantienen versiones distintas acerca de lo sucedido, sin respaldo documental suficiente, este Servicio de Reclamaciones no puede hacer prevalecer una versión en detrimento de la otra, debiendo los interesados someter su controversia, en su caso, y de estimarlo oportuno, a conocimiento y resolución de los tribunales de justicia, únicos que, mediante la práctica de las pruebas que estimen oportunas, pueden determinar, sin ningún género de duda, cómo acaecieron los hechos y establecer las consecuencias que de los mismos deban derivarse para los interesados.

La exigencia de este conocimiento previo por parte de los clientes, según considera este Servicio, se incardina en la transparencia y la claridad que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, y que exigen que estos conozcan con suficiente antelación las condiciones a las que se van a obligar antes de formalizar los correspondientes contratos, ya que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1091 del Código Civil, «las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos». Criterio que, para eliminar posibles problemas derivados de una negociación verbal, es el que contempla la propia normativa de transparencia antes citada, al exigir que se incorporen estas cláusulas en las ofertas vinculantes que las entidades deben entregar a los solicitantes de préstamos hipotecarios de cuantía igual o inferior a 150.253,03 euros, y que este Servicio hace extensivo, desde el punto de vista de las buenas prácticas y usos bancarios, a todos los préstamos hipotecarios, cualesquiera que sean su importe y la forma cómo se facilita esa información.

A lo anterior, debe añadirse que, cuando las entidades forman parte de la escritura en la que sus clientes se subrogan en un préstamo hipotecario preexistente, o cuando formalizan con los nuevos deudores un acuerdo modificativo de las condiciones de interés preexistentes, y con independencia de las responsabilidades que competen a cada uno de los intervinientes —la del comprador, de velar por sus propios intereses informándose de cuanto le pueda afectar; la del vendedor, de facilitar, a instancias del comprador, copia de la primera escritura²¹; y la del notario, de conformidad a lo dispuesto en la normativa notarial (Norma sexta de

21 Las entidades financieras, tal como se ha expuesto en el apartado «Contratación. Información previa», no están legalmente obligadas a facilitar a los compradores de vivienda subrogados en el préstamo hipotecario concedido al vendedor (promotor o constructor) la información completa de las condiciones financieras del préstamo en el que se subrogan, ya que el legislador considera que esta obligación debe recaer en este último. Así, el Real Decreto 515/1989, sobre «Protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas»:

- prohíbe que la oferta, promoción y publicidad dirigidas por el promotor a la venta induzcan o puedan inducir a error a sus destinatarios de modo tal que afecte a su comportamiento económico, por lo que no se podrán silenciar datos fundamentales de los objetos de la misma (art. 3.º);
- dispone que, si el vendedor previera la subrogación del consumidor en el préstamo hipotecario que le fue concedido, deberá indicar en una nota explicativa a disposición del público el notario autorizante, fecha de la escritura, datos de su inscripción registral y responsabilidad hipotecaria de cada vivienda, con expresión de vencimientos y cantidades (art. 6.º 4), y
- regula el «derecho» de todo adquirente, a la firma del contrato, a recibir, a costa del vendedor, copia de los documentos referidos anteriormente (art. 9.º).

la Circular 8/1990, de 7 de septiembre)—, de informar al nuevo deudor, previamente a la firma de la operación y con todo detalle, de todas las condiciones que van a regir desde ese momento la operación que formaliza.

Y, en este sentido, la experiencia acumulada por el Servicio de Reclamaciones no puede llevarle a aceptar como *única prueba* de que esta información ha sido dada el que el notario actuante en la escritura de subrogación manifieste expresamente que *no existen discrepancias entre las condiciones financieras contenidas en la oferta vinculante exhibida por el prestatario y las cláusulas financieras pactadas en la escritura*, aun cuando, además, expresamente informe en ese acto al prestatario de la existencia de esta cláusula limitativa de las variaciones de tipo de interés, pues no han sido pocas las ocasiones en las que se han detectado ofertas vinculantes firmadas en la misma fecha de formalización del préstamo en escritura o incluso sin firmar.

Como excepción a lo dicho hasta aquí, este Servicio considera que el nuevo deudor que lo fuera en su cualidad de socio de la cooperativa promotora de la vivienda objeto de reclamación, y, por tanto, prestataria del préstamo promotor en el que sí figuraban detalladas todas las condiciones inherentes al préstamo que es objeto de subrogación y novación, incluida la controvertida *cláusula suelo*, ya pudo conocer dichas condiciones con anterioridad a la firma de la escritura de subrogación.

Por último, este Servicio considera que idéntica exigencia informativa descrita ut supra ha de extenderse a los casos en los que se acuerda bonificar a los clientes el tipo de interés aplicable si cumplen una serie de condiciones o requisitos, pues, en la mayoría de ellos, la existencia de una cláusula suelo podría hacer prácticamente inoperativa la aplicación de las bonificaciones pactadas —si el tipo de referencia aplicable estuviera por debajo o ligeramente por encima del suelo pactado—, aunque se hubieran cumplido todas las condiciones exigidas a tal fin o se hubieran contratado todos los productos que se señalan necesarios para ello.

5.1.3 INSTRUMENTOS DE COBERTURA DEL RIESGO DE TIPO DE INTERÉS

El tratamiento de las reclamaciones derivadas de la contratación de instrumentos financieros derivados como cobertura de riesgos de tipo de interés exige establecer la delimitación de los casos en los que las competencias corresponden a los Servicios de Reclamaciones del Banco de España o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

Aunque, aisladamente considerados, estos instrumentos financieros entrarían dentro de las competencias de la CNMV, no obstante, en la medida en que existe una vinculación entre ellos y un producto o productos bancarios concretos, y son, por tanto, productos accesorios de estos, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España resulta competente para la resolución de estas reclamaciones.

Dicha vinculación puede ser establecida:

- De forma expresa y formal, en los propios documentos contractuales.
- Por reconocimiento de las partes.
- Porque pueda deducirse de la existencia de plena coincidencia entre elementos esenciales de los contratos u otros elementos de juicio existentes que permitan determinarla.

A estos efectos, nos remitimos al documento acordado por el Banco de España y la CNMV sobre «Delimitación de competencias de la CNMV y del Banco de España en relación con la supervisión y resolución de las reclamaciones que afectan a instrumentos o productos financieros derivados de cobertura», al que se puede acceder a través del sitio web del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

En los casos en que no hubiera habido dicha vinculación entre el producto bancario y el de cobertura, correspondería a la CNMV la resolución de las reclamaciones planteadas sobre dicho tipo de instrumentos, a los que les serían de aplicación las normas de conducta Mifid referidas en la Ley del Mercado de Valores y normas de desarrollo.

En todos los supuestos en los que exista la vinculación del derivado financiero con un producto o productos bancarios concretos, el Banco de España únicamente puede exigir, en su comercialización, el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa bancaria dictada en aplicación de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e intervención de las entidades de crédito, que exige a las entidades de crédito determinados requisitos en cuanto a la documentación que debe entregar al cliente.

Base normativa

El Real Decreto Ley 2/2003, de 25 de abril, posteriormente transformado en la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de Medidas de Reforma Económica, en su artículo 19, estableció la obligación de las entidades de crédito de «informar a sus deudores hipotecarios con los que hayan suscrito préstamos a tipo de interés variable sobre los instrumentos, productos o sistemas de cobertura del riesgo de tipo de interés que tuvieran disponibles», así como la de ofrecer al menos uno de estos productos a su clientela. Las características del producto ofrecido se harán constar en las ofertas vinculantes y en los demás documentos informativos previstos en las normas de ordenación y disciplina relativas a la transparencia de préstamos hipotecarios, siendo también de aplicación a las ofertas vinculantes previstas en el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Con esta base normativa, cabe presumir que las entidades que aún no lo hacían comenzaron a informar de estos productos a su clientela bancaria titular de endeudamiento financiero, de carácter hipotecario o no, y, en algunos casos, aplicaron criterios similares a los contenidos en la Ley a todo tipo de productos de financiación. Sin embargo, no es hasta los años 2007 y 2008 cuando se produce una comercialización significativa de este tipo de productos, coincidiendo con la evolución alcista de los tipos de interés durante este período. Ello ha tenido una repercusión en las reclamaciones recibidas sobre esta materia en el Servicio de Reclamaciones, habiendo tenido su punto álgido, en cuanto a volumen de reclamaciones sobre la cuestión, a lo largo del ejercicio 2010.

Clases de coberturas

Los instrumentos de cobertura ofrecidos por las entidades financieras se han basado en la utilización de *productos derivados* adaptados para esta finalidad de cobertura, y pueden clasificarse en tres grandes grupos:

- Los CAP o techos, opciones de tipo de interés en las que el cliente compra el derecho a que el banco no le aplique un tipo superior al tipo CAP. Tienen un precio, que es la prima que hay que pagar al banco, cuyo importe será mayor cuanto más bajo sea el techo fijado. Este producto permite al cliente fijar un coste máximo de su financiación y, a la vez, beneficiarse de las bajadas de tipos de interés.

- Los SWAPS de tipos de interés, consistentes en una permuta financiera en la cual las partes acuerdan el intercambio de intereses calculados sobre un mismo valor nominal. Lo normal es que el cliente pague un tipo fijo y la entidad asuma el tipo variable al que está referenciado el préstamo. Este producto no conlleva el pago de prima, pero no permite beneficiarse de la bajada de los tipos.
- Los COLLAR, combinación de una opción CAP (techo) y una opción FLOOR (suelo), cuyo efecto es fijar el tipo de interés aplicable dentro de una banda determinada. El cliente compra un CAP —límite máximo de interés aplicable— y vende un FLOOR —límite mínimo de interés aplicable—, asegurándose de que el tipo de interés a pagar siempre va a ser igual o inferior al tipo CAP e igual o superior al tipo FLOOR. En estos casos, suele compensarse la prima a cobrar por la entidad con la que le correspondería pagar al cliente por la compra del FLOOR. Permiten beneficiarse de cierta bajada de los tipos de interés, hasta el límite impuesto por este último.

Las entidades de crédito comercializadoras de este tipo de instrumentos de cobertura han diseñado una gran variedad de productos distintos, combinando las características de los tres tipos básicos descritos.

A estos productos financieros, cuando son contratados para la finalidad de cobertura del riesgo de tipo de interés de un producto de financiación bancario, les son de aplicación las normas de transparencia aplicables a los productos bancarios. Cuando dichos productos son contratados de forma independiente, sin que exista vinculación con otro producto bancario, entran dentro de las competencias de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En la medida en que pueda determinarse la existencia de dicha vinculación con un producto bancario, entran dentro de las competencias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

- a. Criterios de transparencia aplicados por el Servicio de Reclamaciones en la resolución de reclamaciones referidas a este tipo de productos

Sobre la base normativa antes citada, el Servicio de Reclamaciones ha emitido sus pronunciamientos referidos a la transparencia, si bien teniendo en cuenta que el mismo solo puede emitir sus pronunciamientos sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y que cuentan con la debida acreditación documental, no pudiendo entrar a valorar las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas, en detrimento de la otra.

Comercialización

Se aprecia una deficiente comercialización del producto cuando se aportan evidencias documentales que acreditan que la información suministrada durante la comercialización del producto fue deficiente, entre otras causas, por no ajustarse a la realidad del mismo, por ser dicha información insuficiente, por impedir que el cliente realizara una valoración correcta del producto... Dichas evidencias pueden consistir en correos electrónicos con información confusa o errónea, locuciones telefónicas grabadas donde se aprecie una deficiente información, etc.

Si la firma del derivado se hace de forma simultánea —o con pocos días de diferencia— con una operación de préstamo hipotecario objeto de cobertura, se exige la inclusión del ofrecimiento del instrumento de cobertura —con descripción de sus características— en la oferta vinculante, o documento similar que le haya entregado la entidad con las condiciones financieras del préstamo, en función de la obligación legal impues-

ta por la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de Medidas de Reforma Económica, en su artículo decimonoveno²². El Servicio de Reclamaciones, además, viene considerando que, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, este requerimiento de entrega de oferta vinculante o documento análogo debe extenderse a todas aquellas ofertas de condiciones financieras que las entidades deben entregar a sus clientes, aunque no exista la obligación legal que establece la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, de entrega de la «oferta vinculante», por tratarse de préstamos de importe superior a 150.000 euros.

Se considera que la falta de aportación de dicho documento o la no inclusión, comprobada, de dicha información en el mismo respaldan la versión del reclamante e implican una falta de transparencia informativa para con su cliente, considerada por este Servicio como contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que le impide comprobar que la entidad ofreció a su cliente los instrumentos de cobertura disponibles en dicho momento, a fin de que este pudiera elegir el que más convenía a sus intereses.

Formalización del producto derivado

La entidad debe aportar la documentación contractual debidamente firmada por su cliente. Si se hiciera referencia en el documento de orden de contratación del derivado o de confirmación de la misma a las condiciones generales —por ejemplo, recogidas en el Contrato Marco de Operaciones Financieras—, debe acreditar haber entregado a su cliente dicho contrato, mediante la firma del mismo.

No se considera mala práctica el hecho de que el documento de permuta financiera esté firmado por uno solo de los titulares del préstamo, aunque figure dicho documento a nombre de más titulares, ya que, si bien ello supone una irregularidad formal, no invalida el contrato, teniendo como único efecto no generar obligaciones sobre la parte que no ha firmado el mismo. No es competente el Servicio para pronunciarse acerca de la nulidad del contrato, en el caso de que esta fuera invocada por el reclamante, por lo que se remite la cuestión a los tribunales de justicia.

Documentos de liquidación

En cuanto a los documentos de entrega de liquidación del producto de cobertura, así como el de cancelación anticipada del mismo, se hacen extensivos, en la medida de lo posible, los requisitos mínimos de información que la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela de las entidades de crédito, establece para la entrega de documentos de liquidación de operaciones, debiendo hacer constar en los mismos: i) el nominal de la permuta; ii) los tipos de liquidación del cargo y abono y el tipo de referencia utilizado en el mismo, y iii) el período de liquidación.

22 De acuerdo con el mismo:

«1. Las entidades de crédito informarán a sus deudores hipotecarios con los que hayan suscrito préstamos a tipo de interés variable sobre los instrumentos, productos o sistemas de cobertura del riesgo de incremento del tipo de interés que tengan disponibles. La contratación de la citada cobertura no supondrá la modificación del contrato de préstamo hipotecario original.

2. Las entidades a que se refiere el apartado anterior ofrecerán a quienes soliciten préstamos hipotecarios a tipo de interés variable al menos un instrumento, producto o sistema de cobertura del riesgo de incremento del tipo de interés.

Las características de dicho instrumento, producto o sistema de cobertura se harán constar en las ofertas vinculantes y en los demás documentos informativos previstos en las normas de ordenación y disciplina relativas a la transparencia de préstamos hipotecarios, dictadas al amparo de lo previsto en el artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e intervención de las entidades de crédito.

Lo dispuesto en este apartado será de aplicación a las ofertas vinculantes previstas en el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios».

En el caso de haber llevado a cabo la cancelación anticipada, la entidad debe ofrecer al cliente una liquidación detallada y comprensible del origen de las variables utilizadas, así como la fórmula de cálculo utilizada; en caso contrario, no se puede comprobar ni por parte del cliente ni por el Servicio de Reclamaciones la corrección de los cálculos realizados.

En aquellos casos en los que se produce la reestructuración de un derivado, cancelando el primero y formalizando un segundo a instancias de la entidad para ajustarse al nuevo escenario y expectativas de evolución de los tipos de interés, las entidades no suelen realizar liquidación alguna, lo que puede llevar al cliente a pensar que esta situación se puede replicar en cualquier momento, viéndose sorprendido por la exigencia de la entidad de pagar un coste de cancelación cuando es él el que solicita la resolución del contrato. En estos casos, el Servicio viene considerando como falta de transparencia no haber realizado una liquidación de la primera permuta, aunque luego la entidad decidiera no repercutirla al cliente. También se han visto casos en los que, presumiblemente, la liquidación podría haber sido a favor del cliente por la situación del mercado en ese momento, sin que la entidad le hubiera practicado liquidación ni abono alguno.

Adecuación del producto de cobertura a los objetivos de aseguramiento frente a posibles subidas de los tipos de interés bajo la óptica de la Ley 36/2003

Para considerar si los productos contratados son adecuados a los objetivos perseguidos por la normativa que ha servido de base para la comercialización de productos derivados como instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés, hay que tener en cuenta el efecto financiero conjunto de mantener el derivado y el producto de financiación al que se encuentre vinculado, de modo que, o bien sea similar a haber contratado un préstamo a tipo de interés fijo, o un préstamo con límites a la variación de tipos de interés (techo), eliminando así total o parcialmente la incertidumbre del cliente sobre la repercusión que una subida de tipos pueda tener sobre el coste de su financiación, o bien que, ante subidas del tipo de interés, se reduzca el importe conjunto, agregando la cuota del préstamo y el cobro resultante del contrato derivado, que tendría que pagar el cliente si no existiese dicho límite.

Cargos en descubierto

En la medida en que no se acredite que se hubiera pactado la forma de reclamar el cobro de las liquidaciones debidas, si estas no se realizan de la forma regularmente establecida mediante el cargo en cuenta con saldo suficiente para ello, este Servicio entiende que la entidad no se encuentra facultada para proceder a su adeudo en descubierto, salvo aceptación de su cliente, con las consecuencias negativas en cuanto a devengo de intereses y comisiones que tiene dicha actuación. Las entidades, por lo tanto, deberán acreditar que se hallan facultadas para efectuar el cargo en descubierto de las liquidaciones que fueran cuestionadas.

5.2 Operaciones de pasivo. Fondos depositados en las entidades

Para conocer qué son y cómo funcionan los depósitos bancarios, se puede acceder a lo publicado en el Portal del Cliente Bancario que se encuentra accesible en el sitio web del Banco de España, en el siguiente enlace:

<http://www.bde.es/clientebanca/productos/depositos.htm>.

No obstante, a lo largo de este capítulo se profundizará en aquellos temas que son recurrentemente objeto de reclamación y que, a juicio de este Servicio, precisan de un desarrollo adicional.

5.2.1 DEPÓSITOS A LA VISTA

El contrato de cuenta corriente bancaria se caracteriza:

a. Contratación

- Por no estar *regulado* en nuestro ordenamiento en ninguna norma (lo que, en términos jurídicos, se denomina «contrato atípico»), si bien, al ser un contrato

marco de servicios de pago, la reciente normativa de transparencia aplicable a estos²³ prevé — cuando el usuario del servicio sea un consumidor o, de no serlo, cuando así se hubiera pactado— cuál ha de ser su contenido mínimo, de modo que deberán incorporar información:

- Sobre la entidad o proveedor de servicios de pagos.
 - Sobre la utilización del servicio²⁴.
 - Sobre los gastos, tipo de interés y tipo de cambio aplicables²⁵.
 - Sobre la comunicación²⁶.
 - Sobre salvaguardas y medidas correctivas²⁷.
 - Sobre modificaciones y rescisión (y duración).
 - Sobre la ley aplicable y los procedimientos de reclamación (SR).
- Por ser, además, mixto, ya que participa:
- De los elementos del mandato o la gestión de negocios ajenos, al obligarse el Banco a prestar un servicio de caja realizando operaciones de pago y cobros por cuenta y en interés de su cliente, y
 - también de los elementos propios del contrato de cuenta corriente mercantil (también atípico), ya que el resultado de todas las operaciones se traduce contablemente en una cuenta corriente. No obstante, la cuenta corriente bancaria se diferencia de la mercantil por cuanto:
 - Nace de un depósito irregular y unilateral, sin que suponga una mutua concesión de crédito entre los contratantes, y
 - el cliente puede disponer, en cualquier momento, de las sumas en que consista su crédito — sin tener que esperar a que llegue el momento de su cierre—, las cuales se compensan automáticamente con las deudas reflejadas en la cuenta, siendo, en todo caso, el saldo resultante de la compensación entre los activos y pasivos el crédito exigible en cada momento a favor del cuentacorrentista o, en su caso, a favor del banco, y siendo facultad de ambas partes dar por terminado el contrato, mediante la cancelación unilateral de la cuenta.

23 Véase lo recogido en el apartado 4.1.1.a, «Claridad y transparencia con el cliente. a) Con anterioridad a la contratación y en el momento de formalizar la misma».

24 Características del servicio; identificador único que hay que facilitar; forma y procedimiento del consentimiento y su retirada; momento de recepción de la orden y hora límite; plazo máximo de ejecución, y si hay límites a las operaciones que se van a ejecutar a través de un instrumento.

25 Gastos y desglose. Tipos de interés y cambio, método y fecha de cálculo, e índices de referencia. Aplicación inmediata, en su caso, de los cambios.

26 Medios, forma, frecuencia, lengua y derecho a obtener las condiciones del contrato marco en cualquier momento.

27 Para preservar la seguridad del instrumento; derecho al bloqueo del PSP; responsabilidad del ordenante; forma y plazo para notificar las operaciones no autorizadas o ejecutadas de forma incorrecta y responsabilidades del PSP; devolución.

Las entidades de crédito, al aceptar en sus cuentas el depósito de fondos de sus clientes, tienen que atender una serie de obligaciones derivadas de la normativa aplicable. Así, mientras que la normativa de *transparencia* y protección a la clientela les obliga a formalizar un *documento contractual* y a conservar este²⁸, la normativa de prevención de *blanqueo* de capitales y, en concreto, los artículos 3 y 25 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, les impone la obligación de *identificar* a sus clientes, así como la conservación documental de los medios empleados a este fin durante un período mínimo de 10 años, debiendo entenderse esta correcta identificación de la persona con la que se va a realizar un determinado negocio jurídico como una medida que promueve la seguridad del tráfico mercantil y que, por lo tanto, debe considerarse beneficiosa.

A este respecto, y según lo dispuesto en el artículo 3 del Reglamento²⁹ de la Ley 19/1993, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales —Ley expresamente derogada por la citada Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo—, que hasta la entrada en vigor del desarrollo reglamentario de esta última Ley mantendrá su vigencia en cuanto no resulte incompatible con aquella³⁰, las entidades de crédito exigirán la presentación de los documentos acreditativos de la identidad de sus clientes³¹, habituales o no, en el momento de entablar relaciones de negocio o de efectuar cualesquiera operaciones, salvo, entre otros supuestos, «cuando se trate de operaciones con clientes no habituales cuyo importe no supere los 3.000 euros o su contravalor en divisas, salvo las transferencias en las que la identificación del ordenante será en todo caso preceptiva [...]».

Por otra parte, cuando existan indicios o certeza de que los clientes no actúan por cuenta propia, los sujetos obligados recabarán la información precisa, a fin de conocer la identidad de las personas por cuenta de las cuales actúan.

Esta actuación de la entidad redundará en beneficio de ambas partes, pues los clientes tienen la seguridad de que se les identifica correctamente, de modo que terceros no legitimados no podrán actuar en su nombre, y las entidades pueden justificar debidamente las operaciones realizadas con sus clientes.

En cualquier caso, conviene señalar, ante la recurrencia de reclamaciones sobre esta cuestión, que este Servicio no es competente para valorar si se ha producido un ilícito penal al utilizarse un documento de identificación de los reclamantes para suplantar la personalidad de estos con objeto de abrir una cuenta en la entidad, sino que corresponde a los

28 La Ley 16/2009, de servicios de pago, establece en su artículo 20 que recaerá en las entidades la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información desarrollados por la Orden de transparencia EHA/1608/2010, de 14 de junio, que regula el contenido informativo que deben recoger los contratos marco que regulen las operaciones de pago, siempre que el usuario sea un consumidor o, cuando no lo sea, si así se hubiera pactado, estableciendo la gratuidad de su entrega.

29 Modificado por la Ley 19/2003, de 4 de julio, de régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior y sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales.

30 Disposición Transitoria Primera de la Ley 10/2010.

31 Artículo 3.2 del Reglamento. «Cuando el cliente sea *persona física* deberá presentar Documento Nacional de Identidad, permiso de residencia expedido por el Ministerio de Justicia e Interior, pasaporte o documento de identificación válido en el país de procedencia que incorpore fotografía de su titular, todo ello sin perjuicio de la obligación que proceda de comunicar el número de identificación fiscal (NIF) o el número de identificación de extranjeros (NIE), según los casos, de acuerdo con las disposiciones vigentes. Asimismo, se deberán acreditar los poderes de las personas que actúen en su nombre».

Artículo 3.3 del Reglamento. «Las *personas jurídicas* deberán presentar documento fehaciente acreditativo de su denominación, forma jurídica, domicilio y objeto social, sin perjuicio de la obligación que proceda de comunicar el número de identificación fiscal (NIF). Asimismo, se deberán acreditar los poderes de las personas que actúen en su nombre».

jueces y tribunales de justicia, mediante la adopción de los medios de prueba oportunos, determinar lo que realmente ha sucedido y las responsabilidades que pudieran derivarse, en su caso, para los sujetos intervinientes. Ahora bien, en esos supuestos, y salvo que, por parte de los órganos judiciales, se decreten medidas cautelares en sentido contrario, este Servicio considera que las entidades no deberían negarse a suministrar información sobre la cuenta a quien figura como titular, para la mejor defensa de sus intereses.

Régimen de disposición en cuentas plurales

En este tipo de cuentas, su titularidad corresponde a dos o más personas, sin que esto implique, por sí solo, que la propiedad de los fondos en ellas depositados pertenezca ni a todas ellas ni por partes iguales, ya que la propiedad viene determinada únicamente por los pactos internos establecidos por los titulares, con independencia de la titularidad plural de la cuenta. En consecuencia, las relaciones internas (familiares o de otra índole) que justifican la apertura de una cuenta plural, y los pactos que alcancen sus titulares, solo producen efectos entre estos y no frente a la entidad de crédito, a la que no le afectan ni comprometen (hasta el punto de que, en la mayoría de los casos, la entidad ni siquiera conoce su contenido), pues solo queda vinculada respecto al contrato que las partes han suscrito.

En el mismo, esta titularidad plural puede pactarse con diferentes regímenes de disposición, por lo que es recomendable que, en el momento de la contratación, se plasmen adecuadamente las instrucciones de los clientes al respecto, dada la trascendencia que va a tener en el posterior desarrollo de la relación contractual que se establece. En caso de no establecerse previsión contractual alguna sobre el particular, debería entenderse que es una cuenta conjunta, por aplicación de las normas civiles para las obligaciones plurales establecidas en el artículo 1137 del Código Civil.

Cuentas indistintas y cuentas mancomunadas

En las cuentas de titularidad *indistinta o solidaria*, cualquiera de los titulares puede disponer de la totalidad del saldo de la misma con su sola firma, mientras que, en las cuentas de titularidad *mancomunada o conjunta*, aunque sus titulares pueden efectuar por sí solos ingresos en cuenta, necesitan el consentimiento de alguno o de todos los demás para poder efectuar reintegros u operaciones que disminuyan el saldo.

Entre las controversias que han surgido en los últimos ejercicios en torno a las cuentas indistintas, interesa destacar las que cuestionan si resulta, o no, ajustado a las buenas prácticas y usos financieros el que la entidad exija a un cotitular indistinto el descubierta que presenta la misma y que obedece a actos de disposición efectuados únicamente por el otro cotitular indistinto. En estos casos, en los que, además, la cuestión no resulta pacífica ni para la doctrina ni para nuestros tribunales de justicia, el Servicio de Reclamaciones considera que estos últimos son los que, en su caso, debieran resolver la cuestión, pues son los únicos con competencias y medios para valorar, en sus justos términos y a la luz de los principios de la buena fe, el alcance de los pactos contractuales suscritos por las partes; el origen del descubierta; la cuantía del descubierta y su reiteración; el grado de conocimiento que sobre las disposiciones habidas en descubierta tenía el otro cotitular; la existencia, o no, en otras ocasiones de descubiertos en la cuenta y su regularización, así como cualesquiera otras circunstancias que tengan a bien considerar para alcanzar un pronunciamiento, poniendo, así, fin a la controversia de manera definitiva.

Modificación unilateral del régimen de disposición indistinta: bloqueo de la cuenta

Puede darse el caso de que uno de los titulares de una cuenta indistinta solicite el bloqueo de la cuenta, entendido este como una modificación del régimen de disposición de la cuenta, de modo que pasa de indistinto a mancomunado.

En la práctica bancaria, pese a tratarse de un problema que se suscita frecuentemente, los contratos bancarios no suelen contener previsiones en este sentido, por lo que se suscita la duda de quiénes deben consentir esos cambios del tipo de cuenta, esto es, si basta con que uno de los titulares comunique, en forma, a la entidad de crédito su oposición a que la cuenta siga funcionando de ese modo para que se transforme en mancomunada, o si, por el contrario, debe considerarse válido el reintegro de los fondos efectuado por un cotitular, pese al requerimiento de bloqueo formulado por otro cotitular (o sus herederos), mientras que no sea demandado judicialmente.

Siendo la transformación de la modalidad dispositiva una modificación del contrato, esta, en principio, debe ser consentida por todas las partes, esto es, por la entidad de crédito y por todos los titulares del contrato.

No obstante, se pueden producir circunstancias extraordinarias que justifiquen la quiebra puntual del argumento anterior. Así, cuando se presentan diferencias irreconciliables entre los titulares —por romperse la confianza o por producirse determinados eventos que justifican la suspensión del funcionamiento normal de la cuenta (disoluciones de empresas, conflictos entre sus representantes, separaciones o divorcios...)—, la entidad puede recibir órdenes contradictorias de los cotitulares imposibles de cumplir. En estos casos, la mayor parte de la doctrina considera que, en situaciones como estas, parecería poco razonable forzar a un titular que tiene desavenencias con el resto de los cotitulares y quiere evitar que se retiren los fondos hasta que se llegue a un acuerdo sobre cómo repartir los mismos a realizar lo que no quiere (la retirada de los fondos), cuando estaría dispuesto a conformarse con una solución menos grave para los demás, consistente en bloquear la cuenta de modo que solo pueda disponerse conjuntamente mientras se solventan las diferencias y se realizan las liquidaciones pertinentes, o, en su defecto, se resuelvan aquellas judicialmente, evitando, con esta medida, que «cobre el primero que llegue».

Este mismo criterio ha sido igualmente mantenido en determinadas ocasiones por este Servicio (véase la Memoria correspondiente a 1997, página 62), estimando que, en el caso de que surjan discrepancias entre los titulares de una cuenta, las entidades deben adoptar una postura neutral, sin beneficiar a unos en detrimento de otros, pudiendo, por ello, y a título de ejemplo, bien bloquear la cuenta en tanto no medie una orden suscrita por todos los interesados, o bien consignar judicialmente el saldo del depósito.

Por tanto, se considera que, si bien con carácter general, como se ha apuntado, un cambio en el régimen de disposición de unos fondos requiere el consentimiento de todos sus titulares o representantes legales, en la práctica bancaria pueden existir circunstancias extraordinarias —tales como que las discrepancias entre los representantes de la cuenta desvirtúen la confianza que inspiró aquella— que justifiquen que se pueda suspender, al menos temporalmente, la anterior regla.

Ahora bien, siendo una medida restrictiva de los derechos de los clientes, deberá adoptarse con una serie de cautelas, como el preaviso a todos los cotitulares.

Autorizado en cuenta

Los autorizados son las personas a las que los titulares permiten que, en su nombre y representación, puedan disponer, sin limitación, del saldo existente en la cuenta, pudiendo, a tal fin, firmar los cheques, reintegros y cuantos documentos sean necesarios. Por el contrario, no están facultados para modificar las condiciones del contrato, ni para cancelar la cuenta o pedir su bloqueo, ni para realizar disposiciones contra la cuenta tras el falleci-

miento del titular, por extinción del mandato. No obstante esto último, es esencial que se notifique a la mayor brevedad el fallecimiento del titular de la cuenta a la entidad, para que esta pueda adoptar las medidas necesarias y adquiera responsabilidad por las disposiciones indebidas, pues ninguna le competirá si las disposiciones se han realizado desconociendo la entidad el fallecimiento del titular.

Se precisa que conste de forma expresa este apoderamiento, bien mediante escritura pública o bien, lo más usual, firmando ante el banco un documento de «autorización», en que conste la firma del titular y del autorizado, cuya finalidad, al integrarse en la documentación contractual de la cuenta, es permitir a cualquier empleado de la entidad realizar las comprobaciones oportunas que eviten disposiciones de fondos fraudulentas.

Si la cuenta es mancomunada o conjunta, la designación del autorizado debe ser firmada por todos los cotitulares. En las cuentas de titularidad indistinta o solidaria, en cambio, dependerá de lo pactado en el contrato de la cuenta, donde se puede establecer como necesario el consentimiento de todos los cotitulares. A falta de previsión contractual en contrario, la solidaridad activa propia de las cuentas indistintas posibilita a cada cotitular el designar autorizados (si bien, en estos casos, se considera necesario que, en aras de la transparencia que debe presidir la actuación de la entidad con sus clientes y en defensa de sus intereses, informe de forma fehaciente a los otros cotitulares para que puedan obrar en consecuencia, esto es, prestando su consentimiento —tácito o expreso— al nombramiento o mostrando su disconformidad con el mismo y rompiendo el vínculo contractual que les unía con el otro cotitular).

La experiencia del Servicio le permite concluir que la existencia de autorizados a disponer puede suscitar las siguientes cuestiones:

- Extensión de sus facultades de actuación: en general, la amplitud o limitación de las facultades del autorizado dependerán del documento de autorización suscrito. Si en este se confiere una autorización general, el autorizado podrá disponer de la cuenta en la misma forma que el titular.
- Revocación de la autorización: en cualquier momento, el titular de la cuenta puede anular la autorización dada, con el único requisito de comunicarlo a la entidad. Resulta aconsejable que quede constancia escrita de la orden de revocación, para que exista certeza del momento en que el autorizado deja de poder disponer legítimamente de la cuenta. Si la cuenta es solidaria o indistinta, bastaría con las instrucciones de uno solo de los cotitulares, salvo que en el contrato se prevea otra cosa.
- Derecho de información del autorizado. Este caso es muy habitual en comunidades de bienes, en las que este Servicio entiende que una cosa son los actos de apertura, disposición y cierre de la cuenta, que, obviamente, requieren el concurso y consentimiento de los representantes de la comunidad de bienes según el régimen acordado contractualmente, y otra cosa bien distinta es que, *sin justificarse documentalmente que la condición de autorizado se restringiera en el momento de otorgarse, o con posterioridad, a la mera disposición de fondos*, cualquier acto relacionado con la comunidad, sea del tipo que fuere y aunque no tenga consecuencias jurídico-patrimoniales para la misma, como es la petición de información sobre los movimientos existentes en la cuenta, tenga que venir refrendado por el conjunto de firmas preciso para la movilización de fondos.

- Facultad para utilizar medios de disposición que conlleven un mayor riesgo de reintegro fraudulento de los fondos (tarjetas de crédito y banca por Internet). En estos casos, es conveniente recabar el consentimiento del titular de la cuenta, mediante la firma del correspondiente documento contractual, o al menos ponerlo en su conocimiento, para que pueda actuar de la forma que considere que defiende mejor sus intereses, esto es, aceptando la utilización de ese nuevo canal por el autorizado —de manera expresa o tácita—, o condicionando su nombramiento a que no opere a través de estos canales.

Formalización/documentación

En general, la apertura de cuentas requiere el consentimiento expreso de todos los titulares y la aceptación de las condiciones por las partes suscribientes del contrato. Nos remitimos a lo expuesto en «Criterios generales».

Cuentas abiertas a nombre de incapaces. Menores de edad

Para iniciar y desarrollar negocios con una entidad de crédito, salvo en situaciones especiales, es suficiente con que la persona sea mayor de 18 años, o se encuentre emancipado (excepción hecha de la posibilidad de tomar dinero a préstamo o gravar inmuebles, pues, en estos casos, de conformidad con el artículo 323 del Código, el menor emancipado precisará del consentimiento de sus padres o tutores)³².

No obstante, pueden existir situaciones especiales que determinen que una persona sea considerada *incapaz*, precisando entonces de representantes legales para realizar válidamente negocios jurídicos. En esos casos, este Servicio de Reclamaciones entiende que las entidades de crédito deben presumir la capacidad de obrar de sus clientes hasta que no se acredite que han sido judicialmente declarados incapaces para regir su persona y sus bienes, debiendo entonces requerir a sus representantes la sentencia o resolución judicial firme que les otorgue la representación y establezca la extensión de la misma, de forma que, al abrir la cuenta, exista plena certeza de que obra en representación del incapaz su legítimo y legal representante.

Por su parte, los menores de edad, aunque tienen capacidad jurídica, y, por tanto, pueden ser titulares de depósitos, no tienen capacidad de obrar, por lo que no pueden contratar por sí mismos, sino debidamente representados, normalmente por sus padres (artículos 154 y 162 del Código Civil), o, en su defecto, por su representante legal (artículos 222 y 267 del Código Civil). En consecuencia, no cabe la apertura de cuentas a nombre de menores sin el conocimiento y consentimiento de sus representantes legales.

En estos casos, los progenitores pueden ejercer la patria potestad³³ conjuntamente o por uno solo con el consentimiento expreso o tácito del otro, por lo que basta para la apertura de cuentas a nombre de menores el consentimiento de uno de los padres. No obstante,

³² En nuestro ordenamiento jurídico, es norma general que toda persona tiene capacidad para ser titular de derechos y obligaciones, es decir, tiene capacidad jurídica, si bien para poder ejercitar la misma necesita tener capacidad de obrar, que será graduable en función del tipo de acto que se pretenda realizar.

La capacidad de obrar se presume, de conformidad con los artículos 322 y siguientes del Código Civil, a todas las personas mayores de edad, no pudiendo nadie ser declarado incapaz si no es por sentencia judicial firme —en virtud de las causas establecidas en la Ley— recaída en el correspondiente procedimiento de incapacitación, tal y como establecen los artículos 199 y siguientes del citado cuerpo legal.

³³ El artículo 162 del Código Civil establece que los padres que ostenten la patria potestad tienen la representación legal de sus hijos, salvo que nos encontremos ante actos relativos a derechos de la personalidad que el menor pueda realizar por sí mismo, aquellos en los que exista conflicto de intereses o los relativos a determinados bienes que quedan excluidos de la administración paterna, de acuerdo con lo señalado en el artículo 164 (entre los que, por ejemplo, se encuentran los bienes adquiridos por título gratuito cuando el disponente así lo hubiese ordenado).

cuando los padres viven separados³⁴, puede ocurrir que se cuestione la prevalencia del régimen general de patria potestad respecto del especial pactado en el convenio regulador —cuando en el mismo se hubiera previsto que la patria potestad la comparten conjuntamente ambos cónyuges—, remitiendo, en esos casos, este Servicio a las partes a los jueces y tribunales de justicia, pues, dadas las divergentes posturas doctrinales y jurisprudenciales sobre la materia, son los únicos órganos competentes para determinar, valorando la complejidad de cada caso, el alcance del régimen pactado.

Igualmente, en los casos en los que exista conflicto entre los progenitores, pues uno de ellos discrepa con la apertura de la cuenta, o con las disposiciones hechas sin su consentimiento, los competentes para dirimir las controversias serán los tribunales de justicia, por establecerlo el artículo 156 del Código Civil. No obstante, podría valorarse, de acuerdo con las buenas prácticas, que, en última instancia, se proceda a la consignación de los fondos en espera del correspondiente pronunciamiento judicial que resuelva la discrepancia entre los interesados. Véase, a estos efectos, lo recogido al respecto en los casos de modificación del régimen de disposición.

Por último, hay que recordar que la representación del menor solo permanece hasta que adquiera capacidad de obrar, y en ese momento podrá ejercer todos los derechos derivados de su cuenta ante la entidad de crédito.

Cuentas abiertas a nombre de personas jurídicas

Las personas jurídicas, al tener plena autonomía patrimonial, pueden adquirir y poseer bienes de todas clases y, en consecuencia, pueden ser titulares de cuentas, debiendo siempre actuar a través de las personas que, en cada momento, ostenten su representación.

Lo correcto es que la entidad de crédito, antes de proceder a la apertura de la cuenta a nombre de una persona jurídica, requiera los correspondientes poderes, con el fin de proceder a su bastateo, estableciendo quién y en qué condiciones puede actuar en nombre de la sociedad, debiendo actualizar periódicamente dicha información.

Por otro lado, la sociedad tiene obligación de comunicar a la entidad, de manera inmediata, cualquier modificación en su representación, para evitar que se puedan realizar operaciones en su nombre por parte de personas no legitimadas para ello.

b. Liquidación

Comisiones (véase «Criterios generales»)

Comisión de mantenimiento

El mantenimiento de una cuenta bancaria tiene lugar por el mero hecho de su existencia, como un elemento intrínseco al mismo, por lo que debe entenderse aceptado por el cliente mientras subsista dicho contrato, pudiendo afirmarse que la entidad está legitimada para aplicar las comisiones debidamente incluidas en sus tarifas, cumpliendo los correspondientes requisitos establecidos en la normativa.

Para conocer qué servicios remunera, y la diferencia entre cuenta activa y cuenta abandonada, nos remitimos a lo recogido en el siguiente enlace del Portal del Cliente Bancario, al que, igualmente, se ha hecho referencia al inicio de este capítulo:

34 En estos casos, el ejercicio de la patria potestad se encuentra sometido a un doble régimen jurídico:

- El previsto en los artículos 90 y siguientes del Código Civil, relativos a los efectos comunes de la separación, nulidad y divorcio, estableciendo que el convenio regulador deberá contener, entre otros extremos, lo convenido por los padres acerca del ejercicio de la patria potestad.
- El régimen previsto en los artículos 154 y siguientes del citado cuerpo legal, reguladores del régimen general de la patria potestad, establece, en el artículo 156, que, si los padres viven separados, la patria potestad se ejercerá por aquel con quien conviva el hijo. Sin embargo, el juez, a solicitud fundada del otro progenitor, podrá, en interés del hijo, atribuir al solicitante la patria potestad para que la ejerza conjuntamente con el otro progenitor, o distribuir entre el padre y la madre las funciones inherentes a su ejercicio.

<http://www.bde.es/clientebanca/productos/depositos/cuentacorrente/disposicion.htm>.

En los casos en que los titulares de cuentas renunciaran a mantener las mismas, cancelando estas, las entidades deberán restituir —de haberse cobrado por anticipado— la parte proporcional de la comisión adeudada correspondiente al tiempo en que no se hubiera usado la cuenta.

Comisión de mantenimiento en cuentas vinculadas a otra operación de activo o pasivo

El Servicio de Reclamaciones considera que no corresponde a los clientes soportar ninguna comisión por mantenimiento y/o administración cuando las cuentas *se mantienen, con la finalidad de ser utilizadas exclusivamente para abonar los intereses de un depósito, o para dar servicio a un préstamo hipotecario:*

- *por imposición de la entidad*, pues conduciría al absurdo de que el cliente pague por cumplir una obligación —apertura de cuenta para facilitar la gestión de la entidad— que esta le impuso en interés propio, siendo claramente contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios, o
- *por voluntad del interesado*, pues la comisión carecería de causa. No obstante, si las entidades negaran la gratuidad a este canal de pago, podrían habilitar alternativamente cualquier otro procedimiento para que los prestatarios pudieran hacer los pagos sin coste alguno (como transferencias a una cuenta habilitada a tal fin, domiciliación en cuentas abiertas en otras entidad, etc.). De no ser así, deberían informar del coste a soportar en el momento de la contratación.

Comisión de administración

Véase lo recogido en la siguiente dirección del Portal del Cliente Bancario:

<http://www.bde.es/clientebanca/productos/depositos/comisiones/comisiones.htm>.

Comisión por reintegro de fondos

No existe disposición alguna que limite los pagos en efectivo que han de realizar las entidades de crédito, debiendo estas, en consecuencia, atender, mediante billetes y monedas de curso legal, las órdenes de pago que cursen sus clientes a los fondos que tengan disponibles, sea cual sea el importe solicitado.

No obstante, en los casos en los que la oficina no disponga, en el momento, de efectivo suficiente en caja para cumplir órdenes de importante cuantía, este Servicio considera que las buenas prácticas bancarias exigirían de la entidad que informara a su cliente de estas razones, pudiendo acordar retrasar la disposición pretendida el tiempo necesario para conseguir el efectivo. Ahora bien, si el cliente no accediera, deberá ofrecerle medios de pago alternativos —conformación de cheques, expedición de cheque bancario... — libres de gastos, pues no estaría prestando un servicio por una solicitud específica de su cliente, sino en cumplimiento de un servicio de caja asumido contractualmente.

Comisión por disposiciones de efectivo por no clientes. Operaciones SICA

Este tipo de operaciones está disponible únicamente para los clientes de las cajas de ahorros confederadas, ya que el sistema SICA (Sistema de Intercomunicación de las Cajas de Ahorros) lo facilita la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) a sus asociadas, como soporte y para la canalización de los productos y servicios ofertados por las cajas a sus propios clientes. Así, previo acuerdo de estas entidades, una caja de ahorros (entidad A) presta en nombre de otra (entidad B) el servicio de caja (en el que se enmarcan estas operaciones) a que da lugar la apertura y mantenimiento de una cuenta de pasivo en esta última (entidad B).

Por la prestación de este servicio, la entidad de la que es cliente quien efectúa la solicitud (entidad B) puede cobrar la comisión que a estos efectos tuviera tarifada si realmente este servicio de caja hubiera sido aceptado o solicitado en firme por el cliente. Dicha aceptación se puede producir a través de dos vías: bien —en el caso de operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo— en el correspondiente documento contractual, o bien —en el caso de operaciones concretas no ligadas a estas relaciones de duración indefinida— en el documento de solicitud del servicio de que se trate.

Con carácter general, este Servicio de Reclamaciones entiende —de acuerdo no solo con la normativa que regula las comisiones, sino con los principios de claridad y transparencia que deben presidir la actuación de las entidades de crédito— que, cuando los clientes solicitan a su entidad (entidad B) la prestación de un determinado servicio que lleve consigo el devengo de una comisión, incumbe a esta poner los medios necesarios para que quede constancia tanto de la solicitud del servicio como de la aceptación de la comisión concreta que la prestación de tal servicio conlleve.

Este criterio no puede verse alterado por la circunstancia de que la entidad que tiene abierta la cuenta (entidad B), a cuyo servicio de caja se ha comprometido, llegue a acuerdos con otras entidades (entidad A) para atender mutuamente solicitudes de sus clientes, siendo necesario, en tal caso, que dichas entidades articulen procedimientos adecuados para asegurarse de que los clientes conocen y aceptan las comisiones que van a soportar por los servicios solicitados.

Dicho esto, se recuerda a las entidades que prestan este servicio de caja en nombre de otras que, de acuerdo con los principios de claridad y transparencia antes citados, deberán reflejar en los documentos de solicitud de prestación del servicio suscritos no solo la comisión asociada al mismo, sino la entidad que procederá a su devengo (esto es, la entidad A o la B).

Comisión por ingresos en efectivo

Por definición, la aceptación de ingresos en efectivo para abono en una cuenta de la propia entidad receptora constituye una prestación del servicio de caja, inherente al contrato de cuenta, y, por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente. Es decir, dado que el servicio de caja, en estos supuestos, se retribuye a través de la comisión de mantenimiento, el adeudo de cualquier otra comisión se considera improcedente.

En consecuencia, siempre que el ordenante del ingreso no pretenda un servicio adicional al del simple ingreso de efectivo en la cuenta de un tercero, como, por ejemplo, identificar el concepto del ingreso o el nombre del ordenante, las entidades no están habilitadas para adeudar comisión alguna por prestar este servicio.

Comisión de descubierto

Para conocer cuándo se producen los descubiertos, véase lo dispuesto en el sitio web del Portal del Cliente Bancario:

<http://www.bde.es/clientebanca/productos/depositos/descubiertos/descubiertos.htm>.

No obstante, interesa incidir en que son las entidades las que deciden si adeudan en cuenta de sus clientes una determinada partida, a pesar de que el saldo no sea suficiente. Como contraprestación de esta facilidad crediticia, las entidades perciben una comisión que, generalmente, se aplica sobre el descubierto mayor de todo el período de liquidación. Por este mismo motivo, no podrán exigirse comisiones de apertura o similares en los descubiertos en cuenta corriente por valoración, o reiterarse su aplicación en otros descubiertos no pactados

que se produzcan antes de la siguiente liquidación de la cuenta. En cualquier caso, será preciso que estas comisiones vengan recogidas en el contrato de la cuenta afectada.

Además, de conformidad con la normativa aplicable en los créditos que se concedan en forma de descubiertos en cuentas a la vista con consumidores, en ningún caso podrá aplicarse un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente (TAE) a 2,5 veces el interés legal del dinero (artículo 20.4 de la reciente Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo). A este respecto, debemos referirnos al criterio mantenido por esta institución ya desde el año 1997 para el cálculo de la TAE del descubierto, y que fue publicado en la Memoria de este Servicio correspondiente a dicho año. Según este criterio, la TAE del descubierto se compone de dos sumandos: la TAE de los intereses y la TAE de las comisiones. La primera sí debería calcular siempre los intereses liquidados sobre el saldo medio deudor durante el período de liquidación; pero, para la segunda (TAE de las comisiones), se viene admitiendo que las entidades la calculen sobre el mayor saldo deudor durante el período de liquidación, en lugar de hacerlo sobre el saldo medio deudor. Ahora bien, dado que el cálculo del coste efectivo de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores³⁵, producidos en los períodos de liquidación, se hará aplicando «las normas sobre créditos en cuenta corriente», y resultando que, en estos casos³⁶, «las comisiones de apertura u otros gastos iniciales» se integrarán «como componente de coste efectivo anual», esta institución ya indicó, tal como se recoge en la citada Memoria del año 1997 —páginas 181 y siguientes—, que «al aplicar la (última) disposición citada [...], el saldo que sirva de base para la determinación de dicha comisión se mantiene durante todo el período de liquidación».

Distinta es la comisión que responde a la reclamación de descubiertos como consecuencia de haber quedado sus cuentas en esa situación, que podrá adeudarse únicamente si se dan los requisitos ya vistos en el capítulo de Criterios generales, que, resumidamente, son los siguientes: deben responder a una reclamación formal de posiciones deudoras; han de ser gastos realmente habidos; que estén debidamente justificados, y que su repercusión al cliente esté prevista en el documento contractual.

Intereses

A efectos meramente informativos, y desde una perspectiva exclusivamente económica, se puede indicar que:

Fecha de valoración

- la «fecha de valor» de una operación es un concepto financiero que hace referencia al momento en que el apunte contable inicia o finaliza el devengo de intereses, y
- la «fecha de la operación» se corresponde con el momento en que se efectúa o se asienta dicho apunte en los registros contables de la entidad.

Hasta la publicación de la Ley 16/2009, de servicios de pago, y de su normativa de desarrollo, la existencia de discrepancias entre estas fechas no implicaba, en modo alguno, que la entidad estuviera actuando de manera irregular, siempre y cuando no excedieran los límites que a tales efectos tiene establecida la normativa de disciplina.

Con la publicación de las normas citadas (en la que se define la «fecha valor» como el momento utilizado por un proveedor de servicios de pago como referencia para el cálculo

35 Letra b), del apartado 5, de la Norma Octava de la Circular 8/1990 del Banco de España.

36 Según lo establecido en la letra c), del apartado 4, de la Norma Octava ya citada.

del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago), se derogó expresamente la normativa previa en materia de valoración contenida en la Orden de 12 de diciembre de 1989 y en la Circular del Banco de España 8/1990, estableciéndose, con carácter general, que la fecha valor del abono de una orden de pago se producirá como máximo al final del día hábil siguiente —dos días, si la operación se inicia en papel— a aquel hábil en que el ordenante dio la citada orden a su entidad, resultando disponibles los fondos inmediatamente después de su abono. No obstante, hasta el 1 de enero de 2012, estos plazos podrán ampliarse hasta los tres días hábiles, o dos si la operación se origina y se recibe en España (un día más si la operación se inicia en papel). Véanse, para mayor profundidad y para conocer los casos particulares, Criterios generales; Apuntes en cuenta; Disponibilidad de los fondos.

Sábado, hábil o inhábil

Hasta el 18 de junio de 2010, la normativa de transparencia en vigor establecía que «[l]a consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones en Bolsa, Cámara de Compensación, etc.), será día inhábil. En los restantes casos, en que la operación pueda formalizarse en el día, será considerado hábil».

Aunque el contenido de dicha nota era susceptible de distintas interpretaciones, su literalidad parecía denotar que, en la medida en que las operaciones puedan formalizarse sin intervención de terceros que pudieran impedir dicha formalización, los sábados serían días hábiles. Y ello, tal vez, con independencia de que la entidad abra o no sus puertas a los clientes, de modo que, a efectos de cómputo de fechas valor en aquellas operaciones de adeudo y abono internas (es decir, que no precisen de la intervención de sistemas ajenos de liquidación), pudiera entenderse que los sábados son días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, y dadas las diferentes posibilidades de interpretación antes citadas, este Servicio entendía que tampoco cabría considerar como mala práctica la aplicación del criterio que identifica día hábil con día laborable, salvo que se apreciara que dicha entidad estaba aplicando a los abonos y adeudos calendarios de días hábiles diferentes en perjuicio de sus clientes (caso, por ejemplo, de que en un día no laborable —y, por tanto, inhábil a efectos de la valoración de un abono— adeude en las cuentas de sus clientes cualquier tipo de operación).

No obstante lo anterior, estando ya en vigor la nueva normativa de servicios de pagos, que, como hemos señalado, deroga expresamente la previa en materia de valoración, el Sistema Nacional de Compensación Electrónica anunció que, desde el 1 de octubre de 2010³⁷, no se producirán ya intercambios los sábados en ninguno de sus subsistemas, eliminando cualquier referencia a los sábados hábiles en su normativa.

Por último, señalar que la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, define «día hábil» como el día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieran contratado (art. 226 de la citada Ley).

³⁷ A efectos prácticos, desde el 1 de abril, pues, desde esta fecha, en aplicación del período de verano y hasta el 1 de octubre, no se producían ya intercambios en esos días.

c. Actuación unilateral de las entidades

Como consecuencia de la vinculación que une a las entidades con sus clientes titulares de depósitos a la vista, que se caracteriza, principalmente, por ser contratos de gestión, aquellas deben limitarse a cumplimentar las órdenes que estos puedan darles, bien sea de manera directa, concreta y específica, bien de forma genérica, en cuanto a la realización de cobros y pagos a terceros se refiere.

En tal sentido, el Servicio de Reclamaciones ha venido entendiendo que, para poder proceder legítimamente al adeudo de una cuenta, se precisa de forma ineludible, bien el consentimiento expreso de su titular o autorizado, o una explícita previsión contractual o legal en tal sentido, o bien la existencia de mandato judicial.

Adeudos/abonos sin autorización

En estos casos, el Servicio de Reclamaciones entiende que el principal interés tutelable es el del titular de la cuenta de la que se pretende efectuar la disposición, de donde se deduce que la entidad debe cerciorarse con todo rigor acerca de la identidad de quien efectúa el orden de pago.

Adeudos por reintegros

Esta identificación la llevará a cabo de un modo personal y directo (por conocer al titular), exigiendo la exhibición del título pactado como necesario para la disposición (dejando al arbitrio de la entidad y bajo su responsabilidad que, en caso de que no presentara este título, se pudiera acreditar suficientemente la personalidad del petionario por otros medios), y verificando, además, en todo caso, que la firma estampada en el documento de reintegro de cuenta coincide tanto con la firma que figura en el documento de identificación exhibido como con la cartulina de firmas de apertura de cuenta.

Si, al margen de lo anterior, surgen discrepancias por el importe reintegrado o por el reintegro en sí, las entidades tienen la obligación de acreditar la razón de sus actuaciones, aportando, al efecto, el impreso de reintegro debidamente firmado por su cliente, el cuadro de caja donde se efectuaron las operaciones, cuadro que, no obstante, solo sería determinante si, al hacer el arqueado, hubiera sobrado exactamente el dinero controvertido (pues ello corroboraría la tesis del reclamante). En suma, comprobar la realidad de los hechos acaecidos correspondería a los tribunales de justicia, únicos con potestad suficiente para ordenar las actuaciones probatorias que considerasen precisas, determinar, así, el modo en que se desarrollaron los acontecimientos y poder dirimir la discrepancia existente entre las partes.

Cargos por retribuciones en especie

Son frecuentes las reclamaciones en las que los titulares de cuentas discrepan con el cargo unilateral del importe penalizador de una *retribución* en especie cuando, de acuerdo con las condiciones del contrato, se han dejado de atender los requisitos exigidos para obtener aquella. En esos casos, si bien este Servicio reconoce el derecho de las entidades de proceder al adeudo pactado, igualmente exige a estas una actuación diligente, de modo que el cargo se produzca inmediatamente después de conocida la incidencia, requiriendo, en caso contrario, que se informe previamente al cliente del mismo.

Rectificación de errores

Es criterio asentado de este Servicio de Reclamaciones que los apuntes realizados por las entidades con la finalidad de rectificar errores —informáticos o administrativos— previamente cometidos por ellas no suponen por sí solas 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, y dado que, además, 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.

Ahora bien, en estos casos, las entidades deben sopesar el tiempo transcurrido hasta que el error es detectado, a efectos de notificar previamente a la clientela la incidencia y la necesidad de resolverla. Es decir, sobre todo cuando el apunte tenga ya cierta firmeza por el tiempo transcurrido, no es correcto retrocederlo sin haber facilitado previamente al cliente la documentación necesaria al respecto (con el debido respeto al secreto bancario).

Las entidades financieras pagadoras de pensiones y otras prestaciones periódicas tienen la obligación de comunicar a la correspondiente entidad gestora de la Seguridad Social, al menos una vez al año, la pervivencia de los titulares de aquellas pensiones y demás prestaciones periódicas que vayan satisfaciendo mediante abonos en cuenta. Ello se hace particularmente importante para las entidades de crédito en la medida en que estas devienen responsables de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social de las mensualidades que pudieran abonarse correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por fallecimiento, del derecho a la prestación de que se trate³⁸,

38 La Orden de 22 de febrero de 1996, para la aplicación y desarrollo del Reglamento General de la Gestión Financiera de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto 1391/1995, de 4 de agosto, establece, en el apartado 1 de su artículo 17, «Pagos de pensiones y otras prestaciones económicas a través de entidades financieras», lo siguiente:

«1. Una vez elegida la entidad financiera o la agrupación o asociación de tales entidades pagadora de su prestación, los pensionistas y otros perceptores de prestaciones económicas periódicas podrán optar entre el cobro directo por ventanilla o el abono en cuenta. En este último caso, la cuenta o libreta abierta al efecto podrá adoptar, a elección de la entidad financiera, alguna de las modalidades siguientes:

- a. Cuenta corriente o libreta de ahorro restringidas, de titularidad del perceptor y necesariamente individual, con la única finalidad del abono de la pensión y de disposición exclusiva por el titular.
- b. Cuenta corriente o libreta de ahorro ordinarias, de titularidad del perceptor, que podrá ser individual o conjunta, figurando el beneficiario o, en su caso, su representante legal como uno de sus titulares. En este supuesto, la entidad financiera deberá hacerse responsable de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social de las mensualidades que pudieran abonarse correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por fallecimiento, del derecho a la prestación de que se trate, sin perjuicio del derecho de la entidad financiera a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la Tesorería General de la Seguridad Social de quienes las hubieren percibido indebidamente. Todo ello se entiende sin perjuicio asimismo del derecho de la Seguridad Social a descontar el importe de las prestaciones indebidamente percibidas o a exigir su reintegro directamente de quienes las hubieren percibido indebidamente en los términos establecidos con carácter general, con los efectos procedentes respecto de la entidad financiera que las hubiere devuelto a la Tesorería General».

Por otra parte, el Real Decreto 1678/1987, de 30 de diciembre, por el que se reglamenta la profesión de habilitado de clases pasivas en los aspectos de la misma relacionados con los fines administrativos en materia de clases pasivas y con el interés general, establece, en su artículo 33, lo siguiente:

«1. El habilitado que realice servicios de administración está obligado a comunicar urgentemente a la Administración los errores materiales o defectos de otra índole que pudieran presentar las nóminas pagaderas o relaciones de pagos que le fueran cursadas por los servicios administrativos correspondientes.

2. A tal efecto, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

- a. El habilitado comunicará a los servicios correspondientes los defectos o errores que pudieran existir en las propuestas o avances de nóminas o relaciones de pagos que someta la Administración a su consideración con carácter previo a la confección de la nómina o relación definitiva y al pago de la misma. Esta comunicación deberá realizarse en el período previsto en la reglamentación del pago de las prestaciones de clases pasivas, o de los regímenes especiales de la Seguridad Social de los funcionarios públicos, para el examen de las nóminas o relaciones provisionales por los distintos agentes pagadores.
- b. Igualmente el habilitado deberá comunicar a los servicios correspondientes los pagos indebidos que hubiera realizado como consecuencia de los errores o defectos padecidos en la nómina o relación definitiva de pagos a efectuar que le hubiera sido cursada y abonada. Esta comunicación posterior al pago deberá realizarse en todo caso, aun en el supuesto de que el error o defecto se hubiera comunicado a la Administración por el habilitado a la hora del examen de la relación o nómina provisional y no hubiera sido subsanado por esta.

Esta comunicación deberá hacerse necesariamente en el momento en que el habilitado presente las altas, bajas o variaciones que afecten a la nómina o relación de pagos a efectuar en las siguientes mensualidades.

- c. Las labores de examen y revisión de las relaciones o nóminas que se cursen por la Administración al habilitado, sean estas provisionales o definitivas, podrán restringirse de ordinario a la información obrante en la relación o nómina, respecto de las altas, bajas o variaciones que, en su momento, haya presentado el habilitado y, en general, a las diferencias que pudiera contener la nómina o relación respecto de la correspondiente a la mensualidad anterior.

sin perjuicio del derecho de la entidad financiera a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la Tesorería General de la Seguridad Social de quienes las hubieran percibido indebidamente. Cuestión distinta es la retrocesión de los abonos por otras causas, en cuyo caso una actuación acorde con las buenas prácticas bancarias exigiría la comunicación previa al cliente a efectos de que pudiera adoptar las medidas que considerara oportunas para devolver tales cantidades, o cualesquiera otras acciones.

Por otra parte, en estos casos, deben asegurarse de que las cuentas de abono cumplen los requisitos legalmente exigidos, como es que las mismas sean cuentas restringidas de titularidad exclusiva del perceptor de la pensión, o bien una cuenta en la que figurara el mismo, al menos como cotitular.

Negativa a permitir reintegros de efectivo en oficina diferente a la de apertura de la cuenta

Con carácter general, y a salvo de pacto contractual expreso, los clientes pueden solicitar el reintegro de sus fondos a la entidad en cualquiera de sus oficinas. Si aquella en la que lo solicitaran fuera diferente a la de apertura de su cuenta, será preceptivo que, una vez se hayan identificado perfectamente empleando los medios habilitados al efecto, las entidades efectúen previamente las comprobaciones necesarias para asegurarse de que entregan los fondos legítimamente, ya que el principal interés tutelable en estos casos es el del propio titular de la cuenta de la que se pretende efectuar la disposición.

A la vista de lo anterior, este Servicio de Reclamaciones considera que, cuando las entidades no puedan acreditar (por el procedimiento que consideren oportuno) que existen dudas razonables acerca de la veracidad de la identificación de sus clientes, no parece ajustado a las buenas prácticas bancarias que se opongan a los reintegros solicitados alegando limitaciones recogidas en sus normas internas, establecidas únicamente por haberse ordenado el reintegro en una oficina distinta a la de origen de la cuenta.

Cuestión distinta sería que, en el contrato de cuenta suscrito por las partes, se limitara expresamente la disposición en oficina distinta a aquella en la que se abrió la cuenta, y que, por tanto, el titular de la cuenta hubiera conocido y consentido esa restricción en el momento de suscribir el contrato.

Excepcionalmente, cuando la relación o nómina varíe totalmente respecto de la mensualidad anterior como consecuencia de actuaciones de oficio de la Administración, tales como la revalorización de las prestaciones en cada ejercicio económico u otras similares, o cuando un número sustancial de los perceptores reflejados en la nómina o relación se vea afectado por variaciones, o cuando afecten a colectivos específicos, el habilitado deberá revisar la totalidad de la relación o nómina o la información comprendida en esta referente a los perceptores afectados. Esta revisión no tendrá necesariamente que ser exhaustiva, pudiendo ser aleatoria mediante la utilización de técnicas de muestreo, siempre que la muestra permita la obtención de datos estadísticamente fiables.

3. Si el habilitado deja de comunicar a la Administración los errores o deficiencias advertidos en la nómina o relación provisional o definitiva y, como consecuencia de ello, se producen pagos indebidos respecto de alguno de sus mandantes, estará obligado a resarcir a la Administración el importe de los pagos realizados por esta última en su favor con el carácter de mandatario.

Dicha obligación solo será exigible al habilitado cuando, requerida por la Administración la persona en cuyo favor se emitió el pago indebidamente realizado, o que percibió el mismo, y transcurrido un mes desde la fecha de notificación de la procedencia de reembolso, no se produzca el ingreso correspondiente en el Tesoro público. El habilitado que, formalmente requerido, hubiera efectuado el reintegro correspondiente a su mandante podrá repetir contra este o solicitar de la oficina pública de que se trate la iniciación del procedimiento administrativo de apremio para obtener el reembolso. Si, como consecuencia de la falta de comunicación por el habilitado a la Administración de algún error o deficiencia, se produjera un pago indebido cuyo importe, por cualquier circunstancia, quedará en poder del habilitado, este lo reintegrará automáticamente al Tesoro público.

Únicamente el habilitado no está obligado a reintegrar a su cargo cantidad alguna al Tesoro público si, habiendo cumplido sus obligaciones de comunicar los errores y deficiencias, se produjera algún pago en favor de determinado mandante suyo que se revelará indebido».

Restricción del importe en los reintegros en efectivo

Véase lo recogido en el apartado «Comisión por reintegro de fondos», sin perjuicio de reiterar que los fondos depositados en las entidades de crédito por sus clientes, en forma de cuentas corrientes bancarias u otras modalidades de depósitos a la vista, son, por esencia, inmediatamente reintegrables a sus titulares, cuando estos últimos pretendan disponer de tales fondos utilizando alguno de los medios previstos en el contrato.

En cualquier caso, este Servicio considera que las entidades únicamente pueden negarse a atender las órdenes de disposición de fondos de sus clientes por superar un determinado importe, impuesto por la entidad sobre la base de su normativa interna, si esta circunstancia está prevista contractualmente.

Igualmente, entiende que las recomendaciones dadas por las entidades a sus clientes para que los reintegros solicitados *por importes inferiores a una determinada cantidad* se hagan mediante dispositivos automáticos (cuando con anterioridad se efectuaban en ventanilla) se enmarcan dentro de su política comercial y, por tanto, en su ámbito discrecional, siendo los clientes los únicos que deberían valorarlas a la hora de continuar sus relaciones con la entidad. La intención expresada por las entidades para implantar dicha medida es evitar aglomeraciones en las oficinas, procurando dispensar un mejor trato a la clientela bancaria.

No obstante, si se pretendiera que el modo de prestar el servicio de caja básico a través de los cajeros u otros mecanismos automáticos alternativos fuera con carácter excluyente, la entidad debería comunicar con carácter individual y previo a sus clientes la entrada en vigor de tales restricciones, al objeto de que los mismos pudieran decidir si continuar como clientes de la entidad o dejar de serlo. Adicionalmente, hay que señalar que, en ese caso, deberían asegurarse de que dichos medios automáticos no tuvieran la limitación de solo admitir operaciones en billetes, pues, de lo contrario, se estaría privando a la clientela de realizar operaciones en moneda fraccionaria de curso legal.

Bloqueo

Con carácter general, para que las entidades procedan legítimamente al bloqueo o indisponibilidad de cuentas, se precisa necesariamente o una autorización judicial, o la conformidad todos los titulares, o la concurrencia de una causa debidamente justificada. Véase, a estos efectos, lo recogido en el apartado Régimen de disponibilidad de las cuentas.

Discrepancia con las entregas en efectivo

Cuando existen versiones contradictorias sobre el importe exacto del efectivo entregado por un cliente a la entidad, este Servicio de Reclamaciones debe basarse únicamente en la documentación aportada al expediente para poder emitir su opinión, sin que, a estos efectos, pueda tomar en cuenta aquellos hechos que, fundados en meras manifestaciones verbales, carecen del correspondiente soporte documental y no pueden ser debidamente contrastados.

La acreditación documental de las actuaciones de la entidad que esta puede y debe aportar es el listado de operaciones del diario electrónico y el arqueo de caja de fin del día. No obstante, cabe objetar que el cuadro del efectivo de la caja solo sería determinante si, al hacer el arqueo, hubiera sobrado exactamente el importe cuestionado (pues ello corroboraría la tesis del reclamante); cualquier otro resultado del arqueo no supondría ninguna prueba concluyente respecto de la cantidad que efectivamente se había ingresado.

Comprobar la realidad de los hechos correspondería a los tribunales de justicia, únicos con potestad suficiente para ordenar las actuaciones probatorias que consideren preci-

sas, determinar así el modo en que se desarrollaron los acontecimientos, y poder dirimir la discrepancia existente entre las partes.

Embargos

En este punto, debemos insistir en que las entidades, en principio, carecen de legitimación para efectuar adeudos o disposiciones en las cuentas de sus clientes sin autorización expresa de estos. No obstante, se exceptúan las efectuadas en virtud del correspondiente mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo dispusiera, por cuanto las entidades actúan, en estos casos, como meros intermediarios, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas de tales autoridades.

Por tanto, los supuestos de embargo se enmarcarían dentro de la excepción comentada en el párrafo anterior, si bien hay que significar que las entidades han de cumplir las diligencias de embargo ajustándose al procedimiento que la propia Ley establece³⁹.

39 Efectivamente, la normativa aplicable, en el supuesto de tributos locales, está recogida en el Real Decreto Legislativo 2/1994, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, el cual, en el número 1 de su artículo 12, dispone lo siguiente:

«1. La gestión, liquidación, inspección y recaudación de los tributos locales se realizará de acuerdo con lo prevenido en la Ley General Tributaria y en las demás leyes del Estado reguladoras de la materia, así como en las disposiciones dictadas para su desarrollo».

Así las cosas, el artículo 171 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece el procedimiento a seguir en caso de embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, a saber:

«Artículo 171. Embargo de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito.

1. Cuando la Administración tributaria tenga conocimiento de la existencia de fondos, valores, títulos u otros bienes entregados o confiados a una determinada oficina de una entidad de crédito u otra persona o entidad depositaria, podrá disponer su embargo en la cuantía que proceda. En la diligencia de embargo deberá identificarse el bien o derecho conocido por la Administración actuante, pero el embargo podrá extenderse, sin necesidad de identificación previa, al resto de los bienes o derechos existentes en dicha oficina.

Si de la información suministrada por la persona o entidad depositaria en el momento del embargo se deduce que los fondos, valores, títulos u otros bienes existentes no son homogéneos o que su valor excede del importe señalado en el apartado 1 del artículo 169, se concretarán por el órgano competente los que hayan de quedar trabados.

2. Cuando los fondos o valores se encuentren depositados en cuentas a nombre de varios titulares, solo se embargará la parte correspondiente al obligado tributario. A estos efectos, en el caso de cuentas de titularidad indistinta con solidaridad activa frente al depositario o de titularidad conjunta mancomunada, el saldo se presumirá dividido en partes iguales, salvo que se pruebe una titularidad material diferente.

3. Cuando en la cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, mediante su aplicación sobre el importe que deba considerarse sueldo, salario o pensión del deudor. A estos efectos, se considerará sueldo, salario o pensión el importe ingresado en dicha cuenta por ese concepto en el mes en que se practique el embargo o, en su defecto, en el mes anterior».

Por otra parte, y respecto al embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito, el artículo 79 del Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, indica, respecto a dicho procedimiento, lo siguiente:

«1. Cuando la Administración conozca la existencia de, al menos, una cuenta o depósito abierto en una oficina de una entidad de crédito, el embargo se llevará a cabo mediante diligencia de embargo, en la que deberá identificarse la cuenta o el depósito conocido por la Administración actuante.

El embargo podrá extenderse, sin necesidad de identificación previa, al resto de los bienes y derechos que sea titular el obligado al pago existentes en dicha oficina, sean o no conocidos por la Administración, hasta alcanzar el importe de la deuda pendiente, más el recargo del período ejecutivo, intereses y, en su caso, las costas producidas.

2. La forma, medio, lugar y demás circunstancias relativas a la presentación de la diligencia de embargo en la entidad depositaria, así como el plazo máximo en que habrá de efectuarse la retención de los fondos, podrán ser convenidos, con carácter general, entre la Administración actuante y la entidad de crédito afectada.

3. En defecto del acuerdo a que se refiere el apartado anterior, la diligencia de embargo se presentará en la oficina donde esté abierta la cuenta, y sus responsables deberán proceder de forma inmediata a retener el importe embargado si existe en ese momento saldo suficiente, o en otro caso, el total de los saldos existentes a nombre del obligado al pago.

Asimismo, la diligencia de embargo se podrá presentar en alguno de los siguientes lugares:

A este respecto, resulta de especial importancia lo siguiente:

- El organismo embargante es el que tiene que practicar al deudor la correspondiente notificación del embargo. No obstante, es recomendable⁴⁰ que las entidades comuniquen a sus clientes, de forma inmediata, las órdenes de embargo que reciban, para que puedan ejercer en plazo los derechos que la Ley les confiere para oponerse a su ejecución.
- La presentación de la diligencia de embargo en la oficina donde esté abierta la cuenta implicará la retención o traba inmediata del importe embargado si existe en ese momento saldo suficiente, debiendo ser ingresado en el Tesoro, en el plazo de los 20 días naturales siguientes, salvo que la entidad hubiera recibido comunicación en contrario del órgano de recaudación. En consecuencia, se califican como malas prácticas bancarias las actuaciones de las entidades por las que no se realiza correctamente la traba del saldo correspondiente, permitiendo a sus titulares disponer de los fondos antes de la ejecución del embargo, realizándose este, no obstante, en descubierto.

d. Compensación de cuentas

Cuando en la Memoria de 2007 se publicó por primera vez el criterio que el Servicio había estado aplicando sobre esta materia, se expuso literalmente:

«Antes de recoger la opinión del Servicio sobre esta cuestión, hemos de recordar que sus criterios valorativos no son inamovibles en el tiempo, ya que deben no solo amoldarse a la propia evolución de los negocios financieros, sino —y principalmente— ajustarse a los pronunciamientos que, sobre la materia que versen, vayan emitiendo nuestros órganos jurisdiccionales.

a) En la oficina designada por la entidad depositaria para relacionarse con el órgano de recaudación competente, conforme a lo previsto en el artículo 17.4, cuando la entidad haya sido autorizada a colaborar en la recaudación y el embargo afecte a cuentas o depósitos abiertos en una oficina perteneciente al ámbito territorial del órgano de recaudación competente.

b) En el domicilio fiscal o social de la entidad de crédito.

En los supuestos a los que se refieren los párrafos a) y b), cuando el embargo deba trabarse sobre fondos cuya gestión o depósito no se encuentren localizados en el lugar en que se presente la diligencia de embargo, la retención de los fondos se efectuará de manera inmediata o, si ello no fuera posible, en el plazo más breve que permitan las características de los sistemas de información interna o de contabilidad de la entidad. Dicho plazo no podrá ser superior a cinco días, tendrá carácter improrrogable y se comunicará al órgano de recaudación que haya efectuado el embargo. En todo caso, el embargo surtirá efectos legales desde el día de presentación de la diligencia de embargo a la entidad depositaria.

4. Si el depósito está constituido en cuentas a plazo, el embargo se efectuará igualmente de forma inmediata, sin perjuicio de lo establecido en el segundo párrafo del apartado 6.

5. A los efectos previstos en este artículo, la entidad depositaria deberá ejecutar el embargo en sus estrictos términos sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 76.5.

6. El importe de las cantidades retenidas será ingresado en el Tesoro, una vez transcurridos 20 días naturales desde el día siguiente a la fecha de la traba sin haber recibido la oficina o entidad correspondiente comunicación en contrario del órgano de recaudación.

Si se trata de cuentas a plazo, el ingreso deberá realizarse en la fecha indicada en el párrafo anterior o al día siguiente del fin del plazo, según qué fecha sea posterior. No obstante, si el depositante tiene la facultad de disponer anticipadamente del dinero depositado, al notificar la diligencia de embargo se advertirá al obligado al pago la posibilidad que tiene de hacer uso de tal facultad frente a la entidad depositaria, según las condiciones que se hubieran establecido; en este caso, el ingreso en el Tesoro se producirá al día siguiente de la cancelación».

40 En línea con la normativa transcrita, el Consejo Superior Bancario, en su Circular 68/93, de 21 de junio de 1993, teniendo en cuenta que las comunicaciones de la Administración no siempre llegan a su destinatario, o lo hacen con retraso, en muchas ocasiones cuando el embargo ya ha sido definitivamente ejecutado, al objeto de que tal circunstancia no causara las lógicas perturbaciones a los clientes ignorantes de tal hecho, recomendaba a las entidades que comunicaran a sus clientes las retenciones que se efectuarán en las cuentas en relación con los embargos de órganos de la Administración, sugiriendo incluso un modelo que se incluía como anejo a la Circular.

En el caso que nos ocupa, el pronunciamiento judicial más destacado hasta la fecha se plasmó en la sentencia de 11 de mayo de 2005, emitida por la sección 13 de la Audiencia Provincial de Madrid (APM), por la que se resolvió en apelación acerca de la licitud o nulidad de diecisiete cláusulas generales típicas de la contratación bancaria, y en la que se declaró que las relativas al “derecho de la entidad a disponer del dinero de clientes que no han contraído ninguna deuda con ella no pueden ser genéricamente anuladas”, en tanto nuestro ordenamiento permite a un tercero, debidamente informado, asumir voluntariamente la responsabilidad del cotitular deudor».

Así pues, en la Memoria de 2008 se continuó diciendo que:

«[...] uno de los principios que, desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, debe regular la relación de la entidad con sus clientes es el de transparencia y claridad informativa, de modo que en todo momento estos conozcan no solo la situación de sus posiciones, sino las facultades que sobre las mismas tiene la entidad».

En consecuencia, se entendía que los contratos bancarios debían incorporar una cláusula que informe a los clientes, desde un primer momento, de la posibilidad de que sea aplicada a sus cuentas la controvertida compensación:

«[...] en las mismas condiciones, y sujeta a los mismos requisitos —de identidad entre los titulares de las cuentas—, en que aparece regulada en el Código Civil, compensación legal».

«[...] en los términos «acordados» con la entidad [...] siempre que siguiendo lo dispuesto por la sentencia citada [...] el titular de la relación conozca exactamente ese acuerdo de compensación [...] autorizándolo expresamente [...] compensación convencional».

Y, en este punto, se incidía en que puede concluirse que esta autorización expresa no se satisface, como es lógico, con el consentimiento genérico prestado a las condiciones generales del contrato.

Ahora bien, la Sala Primera del Tribunal Supremo dictó, el 16 de diciembre de 2009, sentencia de resolución de los recursos extraordinarios por infracción procesal y de casación interpuestos por varias entidades respecto a la citada Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid dictada en grado de apelación, señalando en su exposición:

« [...] no cabe negar que cualquier persona puede asumir conscientemente la posibilidad de la compensación cualquiera que sea el cotitular de la cuenta que devengue el adeudo, pues ello forma parte de su libertad contractual (art. 1255 CC), sin crearse ningún desequilibrio importante en la relación con la entidad bancaria, y sin perjuicio, claro es, del riesgo que se asume respecto de la conducta de otros cotitulares, lo que corresponde a la relación ad intra con ellos, que aquí no interesa. Otra cosa diferente es que quien acepta tal situación mediante el pacto expreso sepa el alcance de lo que asume, y ello se traduce en esta sede en que lo haga con la suficiente información. Para ello, la cláusula contractual correspondiente ha de ser transparente, clara, concreta y sencilla, es decir, como señala la Sentencia de esta Sala de 13 de marzo de 1999, ha de ser legible, físicamente, y comprensible, intelectualmente».

Consecuentemente con este Sentencia, si bien se reitera la necesidad de que las partes conozcan el alcance de lo que contratan, no se infiere que sea preciso —más allá de una redacción transparente, clara, concreta y sencilla de las cláusulas en que se plasme este acuerdo— que esta información deba constar en un apartado distinto del que recoge las condiciones generales del contrato.

e. Cancelación de cuentas

En general, los contratos de cuenta corriente y de ahorro no tienen una fecha de vencimiento determinada y pueden durar indefinidamente si ninguna de las partes decide darlo por terminado. No obstante, la facultad mutua de cancelar las cuentas se encuentra:

- 1 implícita en el propio contrato⁴¹, y
- 2 reconocida en el artículo 21 de la Ley 16/2009, de servicios de pagos. Véase, a estos efectos, lo recogido en Criterios generales. Información. Resolución unilateral de contratos de duración indefinida.

Una vez cancelada la cuenta, la entidad debe poner a disposición del titular el saldo que la misma presentase a su favor, y el titular debe, a su vez, entregar a la entidad, para su inutilización, todos los medios de pago asociados a la cuenta, tales como talonarios de cheques o tarjetas.

Cancelación por uno de los titulares

Este Servicio se ha pronunciado, en numerosas ocasiones, en el sentido de considerar que, al igual que para que nazca una relación jurídica es necesario que concurra el consentimiento de todos los titulares, adquiriendo también todos ellos los correspondientes derechos y obligaciones, para la cancelación de la misma se estima igualmente necesario que concurra el consentimiento de todos ellos, salvo que se acredite la existencia de pactos o condiciones en otro sentido.

De este modo, el régimen solidario de titularidad faculta a los titulares para disponer de los fondos a su exclusivo criterio, incluso de la totalidad del saldo existente (en las cuentas a la vista la ausencia de saldo no supone la cancelación), pero, a menos que existan pactos específicos que añadan a dicha facultad la de cancelación unilateral, esta requerirá, como se ha indicado, la concurrencia de la voluntad de todos los titulares.

En relación con estos posibles pactos, el Servicio de Reclamaciones considera que deberían contribuir a crear o aumentar la seguridad jurídica en la relación, respetando las diferentes posiciones jurídicas de los interesados, dando respuesta a los potenciales conflictos entre los intervinientes que se pudieran identificar, e incorporando la flexibilidad suficiente para permitir aplicaciones casuísticas, de modo que se evite que una aplicación rígida de las reglas determine situaciones de desequilibrio en detrimento de las personas afectadas o de sus legítimos intereses. En cualquier caso, no se consideraría procedente que los autorizados en cuenta, a los que la práctica generalizada atribuye únicamente facultades de disposición y de obtención de información en lo necesario para permitir dicha disposición, vean incrementadas sus atribuciones con su extensión a la cancelación de cuentas.

41 A estos efectos, el artículo 85.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, establece: «Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de servicios financieros de duración indeterminada por los motivos válidos expresados en él, siempre que el empresario esté obligado a informar al consumidor y usuario con antelación razonable y este tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el empresario informe de ello inmediatamente a los demás contratantes».

Los titulares originarios de una cuenta pueden variar a lo largo del curso del contrato, y no solo por las lógicas mutaciones que pueden surgir en la vida de los pactos con vocación indefinida, como es el contrato de cuenta corriente, sino también por lo establecido en el artículo 400 del Código Civil: «Ningún copropietario estará obligado a permanecer en la comunidad. Cada uno de ellos podrá pedir en cualquier tiempo que se divida la cosa común». En estos supuestos, las entidades se reservan la opción de modificar la cuenta primitiva o abrir una nueva.

El Servicio de Reclamaciones entiende que, en el caso de que la modificación de la titularidad esté motivada por la renuncia de uno de los titulares, la entidad deberá comunicar al resto de los titulares de la cuenta la modificación pretendida, a fin de que estos decidan lo que estimen pertinente, pues es criterio sostenido que la renuncia efectuada por uno de los titulares tiene el carácter de acto unilateral que no precisa el consentimiento de la entidad —salvo que se hubiera acordado un plazo— ni de los otros cotitulares.

En este mismo sentido, se considera una mala práctica bancaria la reapertura de cuentas previamente canceladas para adeudar estos importes. En estos casos, y tal como se verá en el apartado de Cancelación, las entidades pueden negarse a la pretendida cancelación si hubiera liquidaciones pendientes de adeudo, pero, si acceden a la cancelación, no estarían en modo algunos posteriormente habilitados para retroceder la misma.

Con independencia de lo que se señale a continuación, debe indicarse que las reclamaciones por temas sucesorios, en un país como España, donde coexisten regímenes forales diferentes, motivan que cada caso se deba analizar teniendo en cuenta la legislación aplicable al mismo, por lo que es esencial —como se señalará en los criterios que a continuación se citan— que la asesoría jurídica de cada entidad recabe y examine todos los documentos pertinentes que acrediten tanto el derecho hereditario como el de adjudicación de bienes concretos de los interesados, teniendo en cuenta estas circunstancias.

En las cuentas solidarias o indistintas, cualquiera de sus titulares puede disponer como si fuese el único titular. Por ello, si uno de los titulares falleciera, este Servicio considera (de conformidad con numerosa jurisprudencia al respecto) que la entidad estaría obligada a atender las órdenes de disposición firmadas por los titulares sobrevivientes, sin que debiera exigir para ello el consentimiento de los herederos del titular fallecido, pues la solidaridad activa de la cuenta⁴², basada en la recíproca confianza de quienes la constituyeron, no desaparece con la muerte de uno de los titulares.

Cuestión distinta sería la responsabilidad que los herederos del titular fallecido podrían exigir, en su caso, al titular que ha dispuesto de los fondos existentes, si los mismos fue-

42 Véase, a título de ejemplo, la sentencia del TS de 27 de febrero de 1984, a la que han seguido otras muchas, entre ellas, las de 23 de mayo y 7 de julio de 1992, que señalan lo siguiente:

«[...] las reglas de solidaridad activa han de ser observadas en los depósitos bancarios indistintos de dinero frente a la entidad depositaria, siendo cuestión diferente la de la propiedad de ese dinero, en la que pueden contender los diversos cotitulares entre sí o sus herederos, y a la que es ajena aquella entidad, la cual está ligada contractualmente con ellos, sin que para nada deba influir en el cumplimiento de sus obligaciones el que no esté determinada y aclarada la controversia sobre la propiedad del dinero que está en su poder.

Esta doctrina jurisprudencial tiene su base, en definitiva, en lo establecido en los artículos 1137 y 1142 del CC, en relación con el artículo 50 del CCom, de los que se desprende que, cuando se constituyen obligaciones en las que haya varios acreedores, cualquiera de estos podrá cobrar íntegramente del deudor, sin perjuicio de las consecuencias que se deriven de ello respecto a las relaciones internas entre los acreedores, de modo que el fallecimiento de uno de los titulares solidarios del crédito no conlleva una modificación del vínculo obligacional».

ran de propiedad del fallecido, total o parcialmente. El análisis y la valoración de estos extremos, que se enmarcan dentro de relaciones jurídico-privadas entre los cotitulares supérstites y los herederos del causante, no serían responsabilidad de la entidad de crédito, ni tampoco entrarían dentro del ámbito de competencia del Servicio de Reclamaciones, debiendo sustanciarse la controversia, de estimarlo oportuno los interesados, ante los tribunales de justicia, únicos que, mediante la práctica de las pruebas que estimaran oportunas, podrían determinar, sin ningún género de duda, a quién pertenecen los fondos que fueron confiados a la entidad depositaria.

Cuentas conjuntas

Tratándose de cuentas mancomunadas o conjuntas, en el supuesto de fallecimiento de uno de los cotitulares de la cuenta, para efectuar reintegro o actos de disposición sobre el saldo de la cuenta será preciso que las órdenes de disposición vayan firmadas por todos los titulares supérstites, supliéndose la voluntad del titular causante por la de todos sus herederos. De no ser así, la entidad no debe atender las solicitudes de disposición.

b. Herederos

Es premisa fundamental en la operativa de las entidades con quienes se arrojan para sí la condición de heredero de un cliente fallecido que estas se aseguren previamente de que los interesados ostentan tal condición. Para ello, les requerirán que justifiquen su derecho hereditario, siendo lo más habitual que se les solicite el certificado de defunción de su cliente, el certificado del Registro de Actos de Última Voluntad, así como copia autorizada del último testamento. A falta de testamento, será necesario que los interesados aporten el auto de declaración judicial de herederos ab intestato, o acta de notoriedad tramitada ante notario.

Ahora bien, con independencia de la necesidad de realizar un estudio riguroso de la documentación presentada, las entidades han de justificar que su actuación en la tramitación ha sido diligente y no ha sufrido demoras unilaterales e innecesarias, procurando, en todo caso, que los herederos puedan ejercer sus derechos en cuanto sea posible.

Información

En primer lugar, hay que señalar que ni en el Banco de España ni fuera de él existe un registro general o archivo en el que figuren los distintos productos (cuentas, depósitos, tarjetas de crédito, etc.) que una persona física o jurídica tenga contratados con las distintas entidades de crédito que operan en España.

Para acceder a esa información, los interesados podrán acudir a la Administración Tributaria⁴³, de la que, en su caso, obtendrán datos sobre los rendimientos financieros que se le hayan podido imputar a la persona fallecida en los últimos ejercicios fiscales y que hubieran debido ser comunicados a Hacienda por la entidad o entidades en las que tuviera cuentas —en cumplimiento de sus obligaciones tributarias respecto de los rendimientos del capital mobiliario del fallecido—. De este modo, se podrán conocer cuáles son estas entidades y aquellas cuentas, pudiendo, entonces, recabar de las mismas información por escrito sobre su saldo a fecha del fallecimiento y los movimientos posteriores, e incluso información sobre movimientos y operaciones concretas anteriores, como a continuación se verá.

Partiendo, pues, del reconocimiento, con carácter general y con las salvedades que efectuaremos, del derecho del heredero a obtener información, sin que dicha petición

⁴³ Al amparo de lo dispuesto en el artículo 34-1-a) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre (Ley General Tributaria), dado que es en dicha Administración Tributaria en quien reside la competencia para prestar a los contribuyentes la necesaria asistencia e información sobre el ejercicio de sus derechos.

de información tenga que estar amparada, siempre y en todos los casos, por una resolución judicial, ya que no puede obviarse que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 661 del Código Civil, «los herederos suceden al difunto por el solo hecho de su muerte en todos sus derechos y obligaciones», es criterio del Servicio considerar que las entidades han de facilitar a los herederos la información que les sea requerida, tanto sobre las posiciones que mantuviera el causante a la fecha de fallecimiento como la relativa a los movimientos anteriores y posteriores al fallecimiento, reconociéndose, si bien, que dicho derecho, como hemos indicado anteriormente, ha de ser matizado.

Efectivamente, si nos referimos al derecho de los herederos a obtener información sobre movimientos anteriores al fallecimiento, debemos precisar lo siguiente:

- El reconocimiento de este derecho no puede dar lugar, en modo alguno, a admitir peticiones desproporcionadas en las que lo que pretendan los herederos sea efectuar una auditoría de la relación entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un período amplio de tiempo, exigiendo a la entidad que vuelva a rendir cuentas de las operaciones efectuadas.
- Las solicitudes de información han de concretarse, sin que sea admisible, a nuestro juicio, que estas se refieran a períodos indeterminados —«últimos años»—.

En estos casos, lo desproporcionado de esas peticiones y el hecho de que se presume que la entidad ya cumplió con su obligación de suministrar información periódica nos inducen a considerar que podría ser necesario un previo pronunciamiento judicial que resuelva, a la vista de las circunstancias concurrentes, sobre la procedencia de una solicitud de esta naturaleza.

Por otra parte, al criterio expuesto, y tratándose de cuentas de titularidad plural, hay que añadir que, en aquellos supuestos en los que exista oposición expresa del/de los cotitular/es supérstite/s de la cuenta a que se facilite información sobre los movimientos anteriores al fallecimiento, debe conjugarse el derecho de información del heredero con el deber de secreto de la entidad y la protección de datos de carácter personal consagrada en nuestra legislación, por lo que la negativa de las entidades a facilitar dicha información a los herederos, sin que medie un pronunciamiento judicial, no puede considerarse arbitraria, sino que obedece a la prudencia y cautela con la que deben actuar estas en supuestos en los que pueden entrar en colisión los derechos de distintos sujetos —herederos, otros cotitulares y terceros—.

Disposición de los fondos
del causante

Las entidades de crédito han de ser extremadamente diligentes en permitir disposiciones en las cuentas de sus clientes fallecidos, tanto para proteger los intereses de los herederos, que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario, como para evitar, en caso de que los herederos no acrediten el pago o la exención del impuesto, tener que hacer frente, en su calidad de responsables subsidiarios⁴⁴, al pago del impuesto sobre sucesiones y donaciones.

⁴⁴ Artículo 8 de la Ley 29/1987, de 18 de diciembre, del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, y artículo 19 a) de su Reglamento —Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre—, como así ha reconocido, entre otras, la sentencia del Tribunal Supremo de 7 de julio de 1992.

Por ello, una vez acreditado por el interesado su derecho hereditario para obtener información, para disponer de los fondos del causante debe acreditar igualmente el derecho a la adjudicación de bienes concretos, aportando para ello la documentación justificativa de la aceptación, partición y adjudicación de bienes de la herencia, que podrá formalizarse tanto en documento público como privado, siempre que, en este último caso, venga firmado por todos los herederos o sus representantes y se lleve a cabo el reconocimiento de firmas mediante la pertinente diligencia.

No obstante lo anterior, ocasionalmente podrán admitirse disposiciones singulares antes de la adjudicación de la herencia, siempre y cuando:

- estas vengán autorizadas expresamente por todos los herederos;
- se trate de gastos referidos al sepelio o funeral, o
- se refieran a operaciones ordenadas en vida del titular que impliquen el mantenimiento del caudal hereditario, entre las que se pueden incluir las domiciliaciones de recibos de compañías de suministro eléctrico, de telefonía, impuestos, seguros, etc., cuya devolución podrían suponer recargos e inconvenientes a todas luces innecesarios; ello, claro está, salvo que exista orden expresa en contrario dada por el conjunto de coherederos.

Debe señalarse, además, que, según el criterio sostenido por este Servicio de Reclamaciones y transcrito en sus Memorias —recogiendo jurisprudencia del Tribunal Supremo—, la solidaridad activa, en casos de cuentas de titularidad indistinta, no desaparece por la muerte de uno de los cotitulares, pudiendo el supérstite disponer del dinero depositado —no únicamente de la mitad— y debiendo la entidad depositaria retener tan solo una parte —la que estime necesaria— para evitar el supuesto de responsabilidad subsidiaria establecido a su cargo por la normativa fiscal.

De esta forma, las entidades no estarían habilitadas para presuponer, salvo suficiente acreditación en contrario, que los herederos tienen derecho a disponer únicamente de la parte alícuota de los fondos depositados, en función del número de titulares preexistentes, porque se debe separar la cuestión de la mera disponibilidad de los fondos del aspecto relativo a la verdadera propiedad de los mismos, de forma que, si de resultas de algún acto de disposición, surgen discrepancias entre las partes, dicha cuestión deberá resolverse a través de las acciones que correspondan a unos y a otros en orden a fijar la propiedad de los fondos. El análisis y la valoración de estos extremos, que se enmarcan dentro de relaciones jurídico-privadas, no son de la competencia del Servicio de Reclamaciones, como así se ha indicado anteriormente.

Cambio de titularidad

No existe un plazo legal predeterminado para llevar a cabo las gestiones de cambio de titularidad mortis causa de las cuentas bancarias, por lo que habrá que valorar, en cada caso, si el tiempo empleado es o no razonable, desde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros, teniendo en cuenta las circunstancias concretas concurrentes.

c. Legatarios

Que el interesado sea legatario de los bienes del causante no le faculta a exigir nada de la entidad, por disposición del artículo 885 del Código Civil, debiendo pedir, salvo en aquellas zonas del territorio español en que el régimen foral sí les habilita a ello, la entrega de los bienes legados a los herederos o al albacea facultado para dicha entrega.

5.3 Tarjetas de crédito

5.3.1 TARJETAS DE PAGO APLAZADO

En el último ejercicio, ha continuado el incremento de las reclamaciones derivadas de la utilización de tarjetas con pago aplazado, en especial las relativas al uso de *tarjetas de crédito revolving* y *las transferencias de efectivo realizadas con cargo al límite de crédito de la tarjeta*, así como las referidas a la modificación unilateral (al alza) del tipo de interés aplicable a estos pagos.

a. Tarjetas revolving

Estas tarjetas posibilitan el reintegro aplazado de las cantidades dispuestas mediante el pago de cuotas periódicas, que el cliente puede elegir y cambiar dentro de unos mínimos establecidos por la entidad, con la característica de que, con cada plazo pagado, se reconstituyen los fondos disponibles por ese importe.

Además, en este tipo de tarjetas, los intereses generados, comisiones y otros gastos repercutibles al cliente son financiados junto al resto de las operaciones, por lo que, cuanto menor es el importe de la cuota a pagar, mayor es el plazo que se precisa para pagar la deuda acumulada. Consecuencia de esta operativa es que no sea posible emitir un cuadro de amortización previo (como sí ocurre cuando se contrata un préstamo en el que el importe de las cuotas está determinado previamente), dada la variabilidad de las cuotas mes a mes, según el capital pendiente y las disposiciones efectuadas.

En este sentido, la normativa de transparencia tampoco exige, lógicamente, que esta información figure entre la que periódicamente se debe facilitar al titular de la tarjeta, sino tan solo un detalle de las transacciones realizadas —con datos de referencia, fechas de cargo y valoración, tipos aplicados, comisiones y gastos repercutidos...— y el reflejo de la deuda pendiente. No obstante, los extractos que se envían por este motivo, bien por cómo reflejan estos datos, bien por la propia complejidad de la forma de liquidación, no suelen resultar sencillos y comprensibles para comprobar la relación existente entre las cantidades dispuestas con la tarjeta, los reintegros a que se ha hecho ya frente y el importe de la deuda pendiente en cada momento.

Por este motivo, y de acuerdo con los *principios de claridad y transparencia* informativa que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, este Servicio estima que las entidades deben actuar del modo siguiente:

- Cuando el titular de la tarjeta solicite aclaración sobre las cantidades abonadas y el saldo deudor pendiente con este instrumento de pago, deben extremar la diligencia para tratar de facilitar un detalle lo más completo posible de la deuda exigible, donde pueda verificar la bondad del importe reclamado y su composición, desglosando la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por distintos conceptos.
- Cuando el titular de la tarjeta pida conocer cuándo terminará de pagar su deuda, deben facilitar algún medio, y en todo caso a través de la atención telefónica personalizada, a través del cual cada cliente, en un momento determinado, pueda conocer el tiempo estimado que le queda para amortizar una operación, si bien con la clara advertencia de que la estimación que se realice en ese momento sería para el saldo concreto a una fecha de referencia y con una cuota determinada en esa fecha.
- Cuando el titular de la tarjeta, con la pretensión de cancelar la deuda pendiente, solicite saber su importe, deben informar sobre este, teniendo en cuenta los posibles recibos o cuotas devengadas pendientes de liquidación, pues lo con-

trario podría provocar en el titular del plástico una expectativa de buen fin de las operaciones al adeudar el importe certificado, que, al no incluir toda la deuda pendiente de pago, no sería suficiente para saldar la deuda.

Un problema adicional a este tipo de tarjetas surge cuando las cantidades acordadas como pagos mensuales no son suficientes para posibilitar una amortización del principal de la deuda, o incluso ni siquiera para mantener el crédito dispuesto dentro del límite inicialmente autorizado. Esto último suele dar lugar a ampliaciones automáticas del límite por disposiciones previsto en el propio contrato. En esos casos, el Servicio considera que las entidades, ante las dudas que este tipo de operaciones pueden generar entre su clientela, deben informar específicamente de dicha ampliación, de la nueva cuota a pagar y de la deuda acumulada hasta el momento, desde el mismo momento en que se produce la modificación de dicho límite, a fin de que el cliente pueda realizar una correcta valoración de su grado de endeudamiento, no considerándose suficiente una mera mención al respecto en el extracto mensual de la tarjeta.

Transferencias de efectivo con cargo a la línea de crédito

Se trata de un servicio adicional previsto en el contrato, por el que se concede a los titulares de tarjeta, usualmente vía telefónica, una facilidad crediticia retribuida en las mismas condiciones pactadas de tipo de interés para la línea de crédito de que se pueda disponer con cargo a la tarjeta.

Los criterios de buenas prácticas bancarias aplicables a este tipo de operaciones exigen que las entidades acrediten la solicitud o autorización de su cliente de utilización de este servicio con pleno conocimiento de las condiciones en las que fue efectivamente contratado.

Así las cosas, este Servicio considera una mala práctica bancaria que, cuando se informe de las condiciones aplicables, se haga tal énfasis en el coste de la propia transferencia, normalmente gratuita, que los titulares de las tarjetas puedan confundir este coste con el del propio crédito.

Lo exigible a las entidades, en estos casos, es que, de una forma clara y precisa, indiquen que la gratuidad afecta exclusivamente a la transferencia, pero no al importe transferido, que habría de ser retribuido con arreglo a las condiciones estipuladas para la línea de crédito concedida a su tarjeta y a cuyo cargo se efectuaría la transferencia; ha de hacerse de forma tal que no se planteen dudas de que los titulares conocen y comprenden los términos de la propuesta que realizan los operadores y, en consecuencia, pueden prestar su consentimiento con conocimiento de causa.

Modificación contractual

Hasta la reciente publicación de la Ley 16/2009, de servicios de pago, cualquier modificación contractual requería de su comunicación previa e individualizada a la clientela con antelación razonable⁴⁵. Idéntico criterio se sigue, con carácter general, en esta nueva Ley,

45 Norma sexta, 8, de la Circular Banco de España 8/1990, sobre Transparencia de las operaciones y protección de la clientela:

«En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles podrá también ser realizada mediante la publicación de las nuevas condiciones, en la forma prevista en la norma quinta, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo aplicarlas hasta transcurrido ese plazo. Las tarifas publicadas serán, no obstante, de inmediata aplicación en las operaciones derivadas de peticiones concretas e individualizadas de los clientes. *En todo caso, las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles aplicables en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, o de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos de acceso a los servicios bancarios a que se refiere el segundo párrafo del apartado 1 de esta norma, deberán comunicarse previa e individualmente a la clientela con antelación razonable.* El plazo mínimo en el que deba realizarse dicha comunicación previa figurará en el folleto de tarifas a que se refiere la norma tercera de esta Circular».

si bien exigiendo una *antelación no inferior a dos meses* respecto de la fecha de entrada en vigor de las modificaciones —salvo que resulten más favorables al usuario y se puedan aplicar de manera inmediata—.

La anterior regla se excepciona, únicamente, cuando las modificaciones afectan a *tipos de interés o de cambio y se basan en los de referencia acordados*. En ese supuesto, que no suele amparar los que a continuación se analizan, su aplicación puede ser inmediata y sin previo aviso si así se hubiera acordado en el contrato. En caso contrario, deberá informarse al usuario *lo antes posible*, a menos que se hubiera acordado una frecuencia específica o un procedimiento de comunicación o puesta a disposición de la información. En cualquier caso, se aplicarán y calcularán de forma *neutra* y que *no resulte discriminatoria* con respecto a los usuarios.

Incremento unilateral de tipos de interés

Este Servicio considera que, cuando las entidades modifican el tipo de interés aplicable a los pagos aplazados generados por tarjetas —incluida, por tanto, la deuda viva en ese momento—, si bien sus titulares tienen derecho a no aceptar las nuevas condiciones, aquellas, que asumen el riesgo de crédito implícito en la financiación, estarían legitimadas para bloquear y/o cancelar el *plástico* en cuestión.

Así las cosas, de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, este Servicio considera que las entidades deberán no solo comunicar esta modificación a sus clientes de manera individualizada y con antelación razonable, para que, en su caso, puedan buscar otro medio de pago alternativo, sino advertirles, de manera clara e inequívoca, de las alternativas de que disponen:

- a) Aceptar que se aplique el nuevo tipo de interés, no solo a las nuevas disposiciones, sino también a la deuda viva con origen en el pago aplazado de disposiciones anteriores.
- b) No aceptar la aplicación del nuevo tipo de interés a la deuda viva con origen en el pago aplazado de disposiciones anteriores, lo que llevará aparejado el bloqueo y cancelación de la tarjeta física (plástico), permaneciendo viva la deuda anterior para su amortización de acuerdo con las condiciones vigentes hasta ese momento.

b. Disposiciones fraudulentas

Tras la entrada en vigor, el 4 de diciembre de 2009, de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, las reclamaciones que por este motivo se presentan ante el Servicio tienen su encaje en lo establecido sobre el particular en la citada norma, la cual, en líneas generales, da rango de ley a las previsiones que sobre esta materia recogía el Código de Buena Conducta de la Banca Europea con respecto a los sistemas de pago mediante tarjeta, de 14 de noviembre de 1990, que servía de base a este Servicio de Reclamaciones para emitir su opinión desde la óptica de las buenas prácticas y usos financieros.

Entre las peculiaridades de la Ley, cabe destacar:

- El Código de Buena Conducta era aplicable únicamente a las tarjetas bancarias de pago (de crédito o débito) utilizadas por particulares para su propio uso, mientras que las disposiciones de la citada Ley son aplicables a «cualquier mecanismo/s personalizado [...] utilizado (por el usuario del servicio de pago) para iniciar una orden de pago». Es decir, resultan igualmente aplicables a las libretas de ahorro.

- La fijación de un plazo máximo general para comunicar a la entidad que se ha producido una operación no autorizada o que se ha ejecutado incorrectamente, estableciéndose este en 13 meses desde la fecha de adeudo o abono. No obstante, cuando el usuario no sea un consumidor, las partes podrán pactar un plazo inferior.
- Igualmente, las entidades podrán convenir con los usuarios, cuando estos no sean consumidores, que no les resulten de aplicación los preceptos relativos a la «prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago», así como el límite de autoseguro y las demás previsiones recogidas como «responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas», cuestiones ambas que se analizan en el cuadro 5.2.
- El límite de responsabilidad se aplicará, ente otros supuestos, cuando el instrumento de pago hubiera sido sustraído, no necesariamente robado, por lo que no se requiere que, en la pérdida de la posesión, haya intervenido violencia o intimidación.
- No se aplicará el régimen de responsabilidad previsto al dinero electrónico si la entidad emisora no tuviera capacidad para bloquear la cuenta o el instrumento de pago.

En el cuadro 5.2, se recoge sucintamente el régimen de obligaciones y responsabilidades previsto tanto en relación con el instrumento de pago como con la propia operación de pago.

Criterio del Servicio

Acreditación documental de las operaciones reclamadas

Quando el titular de una tarjeta denuncia que las operaciones realizadas con esta y asentadas en su cuenta no las ha autorizado o se han ejecutado incorrectamente, al igual que ocurre con cualesquiera otros apuntes respecto a los que el titular manifiesta su disconformidad, lo primero que debe hacer la entidad es acreditar documentalmente las operaciones reclamadas.

Dicha acreditación variará dependiendo del uso dado a la tarjeta, siendo los más habituales los de reintegros en efectivo y los de pago en comercios. En el primero de los casos, la entidad deberá acreditar mediante sus propios registros internos y/o los del cajero en los que se llevó a cabo la operación que esta fue correctamente registrada y que no se vio afectada por ninguna deficiencia⁴⁶. En el segundo de los casos, esto es, cuando la tarjeta se usa como medio de pago en un comercio⁴⁷, a la entidad emisora de la tarjeta que actúa como intermediaria en el pago le es exigible:

- Que presente la documentación justificativa de cada operación (la boleta de la operación debidamente firmada), ya que, de otro modo, se invertiría la carga de la prueba, de tal forma que el cliente, que no ha creado el sistema, estaría obli-

⁴⁶ Criterio previsto, con anterioridad a la Ley 16/2009, en la Recomendación 88/590/CEE, de la Comisión, de 17 de noviembre, relativa a los sistemas de pagos y, en particular, a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas —asumida por las asociaciones del sector crediticio europeo mediante la elaboración de un Código de Buena Conducta sobre la protección de los consumidores en materia de medios de pago—, pues expresamente indica que, en estos casos, *el emisor demostrará que la transacción ha sido registrada y contabilizada correctamente y no se ha visto afectada por un fallo técnico o por cualquier otra anomalía.*

⁴⁷ Con independencia de las responsabilidades exigibles a cada uno de los sujetos que concurren en la operación —que, en última instancia, corresponderá fijar a los tribunales de justicia—.

| Obligaciones | | Responsabilidad |
|-----------------------|--|---|
| Del titular | | |
| Instrumento de pago | Utilizarlo de acuerdo con las condiciones que regulan su emisión y utilización. Proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto de una forma razonable. Notificar sin demoras indebidas a la entidad, o a la entidad que este designe, en cuanto tenga conocimiento de ello, el extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago. | No soportará consecuencia económica alguna por operaciones realizadas con posterioridad a la notificación. |
| Operación de pago | Comunicar a la entidad, <i>sin tardanza injustificada</i> (a), cuando conozca que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente, para obtener rectificación de este. Plazo máximo de comunicación: 13 meses desde el adeudo o abono, salvo para los no consumidores, si hubieran pactado un plazo inferior. | Hasta la notificación: soportará hasta un máximo de 150 euros las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído. Excepción: Soportará el 100% de las pérdidas si la operación es fruto: – de su actuación fraudulenta, o – del incumplimiento, deliberado o por negligencia grave, de una o varias de sus obligaciones con relación al instrumento (b). Si la entidad no hubiera facilitado medios para realizar esta comunicación, salvo actuación fraudulenta, no será responsable de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído. |
| De la entidad | | |
| Instrumento de pago | Proteger la accesibilidad de los elementos de seguridad personalizados del instrumento. No enviar instrumentos no solicitados, salvo para sustituir otros ya entregados; esta sustitución será gratuita cuando lo que se pretenda sea incorporar al instrumento, de acuerdo con lo previsto en el contrato, nuevas funcionalidades no expresamente solicitadas. Garantizar medios adecuados y gratuitos que permitan al usuario comunicar el extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento o para solicitar su desbloqueo, así como aquellos que le permitan demostrar que ha hecho esta comunicación, o solicitar el desbloqueo, durante los 18 meses siguientes. | Soportará los riesgos del envío tanto de estos como del propio instrumento. |
| Operación de pago (c) | Probar que la operación fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia. | En caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, tendrá que devolverla de inmediato, restableciendo la cuenta de pago en su estado. El mero registro de la utilización del instrumento no basta, necesariamente, para demostrar la autorización de la operación, ni que el ordenante actuara fraudulentamente o incumpliera deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones (d). |

- a La Sala de lo Civil, en reciente sentencia número 792/2009, de 17 de noviembre de 2009, en la que resuelve diversos recursos interpuestos contra la valoración de determinadas cláusulas contractuales realizada en su día por la Audiencia Provincial de Madrid, estima como fórmula adecuada de equilibrio contractual, y que permitirá, en cada caso, dar adecuada respuesta, que se establezca que el tiempo de comunicación sea *sin demora indebida desde que se conoció la desaparición*. Por el contrario, considera abusivas, por ser fórmulas imprecisas e inciertas, las que imponen la obligación de efectuar la notificación:
- De forma inmediata; a la mayor brevedad; de inmediato; a la mayor urgencia; por escrito.
 - En 24 horas desde su acaecimiento: puede no conocerse el hecho, sin existir mala fe ni falta de diligencia.
- b Continuando con la sentencia anterior, en la misma se considera condición abusiva y desproporcionada la exclusión de responsabilidad de la entidad siempre que se hubiera utilizado el PIN asociado a la tarjeta, reduciéndola únicamente a los supuestos de fuerza mayor o coacción, ya que reconoce que la existencia de posibles captaciones subrepticias y manipulaciones varias a causa de las deficiencias del sistema de tarjetas impiden aceptar esta exención de responsabilidad en todo caso.
- c Volviendo a la sentencia del Tribunal Supremo, en ella se estima que deben considerarse nulas las cláusulas que obliguen al titular a *aceptar como importe real y exacto de cada operación el que fuera registrado por impresión mecánica y/o grabación magnética*, pues le privan de la posibilidad de oponerse al resultado y hacen recaer el peso de la prueba prácticamente en su totalidad sobre el usuario.
- d El uso del PIN no es prueba suficiente para acreditar este extremo, pues, entre otras cosas, nada impide que se utilice por quien no sea su titular. Además, a diferencia de otras condiciones (características del servicio; forma y procedimiento de autorización; medios de comunicación a emplear...) que pueden ser negociadas, el PIN no puede serlo, por lo que no cabe que su uso se excluya del alcance de esta norma. (Véase páginas 103 y 245 del documento antes citado).

gado a demostrar que no ha realizado las compras cuestionadas, lo que, obviamente, es inadmisibile.

- Que realice una gestión diligente y puntual de la reclamación efectuada por su cliente ante la sociedad propietaria del sistema, para conseguir, en su caso, la devolución de los importes adeudados en cuenta si estos no hubieran sido procedentes de acuerdo con las condiciones en que se realizara la contratación.

Y ello sin que el Servicio entre a valorar, en ningún momento, la autenticidad de las firmas contenidas en las respectivas boletas de compra, a pesar de que constituyen un límite a la responsabilidad de la titular de la tarjeta, pues únicamente los tribunales de justicia, a través de la práctica de los medios de prueba necesarios, podrían tanto determinar la falsedad que se cuestiona como pronunciarse sobre la diligencia empleada por todos los sujetos intervinientes en el cumplimiento de sus obligaciones, incluidos, claro está, los establecimientos comerciales.

Responsabilidad por las disposiciones efectuadas

En la actualidad, la Ley de Servicios de Pago establece, como así venía haciendo el Código de Buena Conducta, antes citado, que el titular únicamente soportará hasta un importe máximo de 150 euros las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado o sustraído, excepto cuando haya actuado de forma fraudulenta o haya incumplido, deliberadamente o con negligencia grave, una o varias de sus obligaciones en relación con el instrumento de pago (véase cuadro 5.2).

En cuanto a la enervación por parte de las entidades del límite de responsabilidad descrito, es criterio reiterado de este Servicio el considerar que, si bien en última instancia deberán de ser los tribunales de justicia, y no las entidades de crédito, como parte interesada, los que deberán valorar y determinar, en su caso, la existencia de una conducta fraudulenta o el incumplimiento, deliberado o con negligencia grave, de las obligaciones que corresponden al titular en relación con el instrumento de pago, cuando la entidad acredite la existencia de hechos que, a priori, podrían considerarse, en nuestra opinión, suficientes para enervar el límite de responsabilidad, su proceder no se aparta de las buenas prácticas bancarias.

En aquellos casos en los que se denuncia la realización de operaciones con tarjeta cuya autoría no reconoce el titular —fraudulentas—, al tiempo que se manifiesta que el titular no ha perdido la posesión de la tarjeta, evidenciándose la posible existencia de una copia de la tarjeta, este Servicio de Reclamaciones, a raíz de la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, viene considerando que no resulta aplicable al supuesto lo establecido en el artículo 32 de la citada norma. Efectivamente, en nuestra opinión, este precepto fija, o limita, la responsabilidad del ordenante para las operaciones de pago no autorizadas cuando estas resulten de la utilización de un instrumento de pago «extraviado o sustraído», no contemplando, salvo mejor opinión de los tribunales de justicia, el supuesto de copia del instrumento de pago, del cual, obviamente, no existe una pérdida de la posesión; este supuesto, a nuestro juicio, se enmarca en la previsión del artículo 31.

Bloqueo por motivos de seguridad

Este Servicio considera una actuación acorde a las buenas prácticas bancarias que las entidades, al tiempo que bloquean una tarjeta por motivos de seguridad, alerten simultáneamente a sus titulares de las transacciones sospechosas que hubieran identificado y les

informen sobre la forma de proceder para poner de manifiesto el fraude y, a partir de ahí, poder iniciar el procedimiento de reclamación de las cantidades dispuestas, y la realización de las gestiones pertinentes para obtener los justificantes de las operaciones expedidas por los establecimientos, con el fin de comprobar que dichas disposiciones reunían los requisitos imprescindibles para ser aceptadas, poniendo los justificantes, una vez obtenidos, a disposición de su cliente.

5.4 Avales y fianzas

5.4.1 COMPETENCIA DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES

En ocasiones, las entidades avalistas aducen que los beneficiarios de los avales no son propiamente «clientes» de las entidades de crédito, ni tampoco «usuarios» de ningún servicio de los que estas prestan a quienes sí son sus clientes, sino titulares de derechos derivados de garantías prestadas por las entidades a tales clientes; por tanto, deberían ser los tribunales de justicia exclusivamente los que entendieran de los supuestos de avales, que deben quedar fuera de las atribuciones del Servicio de Reclamaciones.

El Servicio no comparte ese argumento, y considera que su competencia no se extiende tan solo a reclamaciones de «clientes» propiamente dichos de entidades de crédito, sino, en general, a todas las que procedan de usuarios de servicios financieros, lo que le permite velar por la profilaxis del mercado y corregir los excesos o anomalías que pudieran producirse en la actividad de los diferentes operadores del sector, incluyendo, en aquel concepto, a los beneficiarios de avales.

Ahora bien, es, asimismo, criterio mantenido por este Servicio que la actuación de las entidades puede y debe ser apreciada por el mismo en sus aspectos formales, y bajo el prisma de la observancia de las normas sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, sin perjuicio de la consideración de que la valoración e interpretación últimas del contenido del aval y de las obligaciones de avalista y avalado pertenecen al ámbito de las relaciones jurídicas regidas por el Derecho privado, y, por ende, deben ser encomendadas a los tribunales de justicia.

5.4.2 CRITERIOS GENERALES

Cabe señalar, ante todo, que, dada la diversidad de tipos y modelos de garantías existentes en el mercado, procede recomendar vivamente a las entidades de crédito, como emisoras de avales y garantías, que, con anterioridad o al tiempo del otorgamiento de dichos documentos, informen suficientemente a los beneficiarios de la naturaleza y efectos de la garantía emitida en cada caso, de modo que tales beneficiarios puedan conocer, con la mayor precisión posible, el alcance de sus derechos y obligaciones en relación con la garantía otorgada a su favor.

Inequívocamente, el problema nuclear de las garantías radica en la consideración, valoración y prueba, en su caso, de la producción de un incumplimiento de la obligación principal garantizada que sea determinante para la ejecución de la garantía, en cada caso. El análisis del incumplimiento del avalado es especialmente complejo en los supuestos de avales por entregas a cuenta del precio de viviendas, por las circunstancias de tiempo y de modo que juegan en las obras de construcción. De cualquier modo, de acuerdo con lo expuesto anteriormente, corresponderá a los tribunales de justicia el pronunciamiento definitivo sobre tales cuestiones en aquellas contiendas sobre las mismas que les sean sometidas.

Una exposición sistemática y desarrollada de los criterios y valoraciones de este Servicio sobre las operaciones de garantía puede encontrarse en el artículo «Algunas consideraciones sobre avales y garantías», aparecido en la *Memoria del Servicio de Reclamaciones*.

nes, 2008, del Banco de España, accesible en Internet, en el portal de nuestro sitio web www.bde.es.

5.4.3 CANCELACIÓN Y LIQUIDACIÓN

En los avales de duración determinada, es posible que su plazo de duración se configure como:

- plazo de garantía, de modo tal que, nacidas las obligaciones garantizadas durante la fecha de vigencia del aval, la reclamación correspondiente a su cumplimiento pueda llevarse a cabo una vez finalizado el mismo, durante el plazo general de prescripción de 15 años (o el señalado en las normas forales, en su caso), por tratarse de obligaciones de carácter personal, o
- plazo de caducidad, de manera tal que, automáticamente, al transcurrir el plazo fijado quedarían extinguidos los efectos de tal aval.

Esta distinción se pone de manifiesto en la sentencia del Tribunal Supremo de 28 de diciembre de 1992, en la que el mismo entiende que, «siendo operativo el aval en tanto en cuanto se mantenga la posibilidad de ejercitar acciones reclamatorias por obligaciones surgidas durante el plazo de garantía y aún no satisfechas», ello implica que el aval no ha quedado extinguido, y, por tanto, la entidad de crédito «tiene un perfecto derecho a poder exigir las contraprestaciones acordadas en la relación interna entre tal fiador y los deudores solidarios».

En definitiva, como lo que fundamenta la percepción de una comisión es que responda a un servicio efectivamente prestado —apartado quinto de la Orden de 12 de diciembre de 1989—, en el supuesto de que todavía subsista riesgo para la entidad de crédito avalista tras la finalización del plazo del aval —es decir, cuando se configure como plazo de garantía, y no de caducidad—, el cobro por la entidad de crédito avalista de una comisión por riesgo es legítimo, al menos en tanto no se acredite la inexistencia de tal riesgo, por la devolución del documento original, por la prestación de una garantía equivalente, por renuncia expresa del beneficiario del aval, o acreditando convenientemente a la entidad avalista la extinción de todas las obligaciones principales garantizadas por el aval o del propio aval, sea cual sea el motivo (prescripción, cumplimiento, etc.).

En estos supuestos, desde la estricta perspectiva bancaria, lo que debe exigirse a las entidades de crédito es, una vez más, una redacción clara de las cláusulas que regulen la duración del afianzamiento prestado, así como las características del mismo, especificando claramente, además, los criterios de devengo de la comisión por riesgo de los avales, debiéndose establecer con total claridad las circunstancias que determinan cuándo se deja de percibir esta retribución.

5.4.4 LIBERACIÓN DE COFIADORES

Existiendo varios fiadores solidarios, la liberación de uno de ellos sin el consentimiento de los demás reduciría la responsabilidad de estos en la parte correspondiente al fiador excluido. En consecuencia, la entidad vería reducida la extensión de su garantía en la misma cuantía. Por lo tanto, lo habitual es que la entidad únicamente pacte la liberación si cuenta con la aquiescencia del resto de fiadores, para que el importe de la garantía permanezca inalterado, lo que implica que cada uno de ellos asuma la parte prorrateada que le corresponda de la porción de garantía que tenía atribuida el cofiador liberado.

Sentado lo anterior, la liberación de la condición de cofiador solidario es una decisión que, en cuanto afecta a las condiciones pactadas para una facilidad crediticia, se enmarca en la

política comercial y de asunción de riesgos de las entidades de crédito. Por tanto, su fiscalización excede de las competencias del Servicio de Reclamaciones, que no interviene en las decisiones correspondientes al ámbito de actuación discrecional de esas entidades.

5.4.5 EJECUCIÓN

Al margen de otras valoraciones, se considera que el texto del aval es determinante para establecer los derechos y obligaciones de avalista y beneficiario, y, por consiguiente, los presupuestos necesarios para la ejecución de la garantía, por lo que constituye una mala práctica financiera que desnaturaliza la función de la misma el hecho de que las entidades exijan para dicha ejecución requisitos no contenidos ni explicitados en los documentos de aval o fianza, como, en su caso, la obtención por el beneficiario de la resolución convencional o judicial del contrato principal garantizado, incluso con la exigencia de que, si el afianzado se halla en situación concursal, dicha resolución sea autorizada por los órganos del concurso. En el mismo sentido del criterio expuesto, se han pronunciado recientemente diferentes juzgados de Primera Instancia de La Coruña, Burgos, Zaragoza y Valencia, en todos los casos en relación con solicitudes de ejecución de avales en garantía de entregas a cuenta de viviendas adquiridas a una determinada promotora.

En los supuestos de los mencionados avales, que garantizan cantidades entregadas a cuenta de compras de viviendas, sin perjuicio de la aplicabilidad de las consideraciones expuestas a propósito de los avales y garantías en general respecto a su valoración por este Servicio, es preciso poner de relieve que el régimen legal de las entregas a cuenta del precio de adquisición de viviendas no es materia de supervisión y disciplina de las entidades de crédito.

Dentro del ámbito de este último tipo de avales, hay dos nuevos aspectos que merecen especial atención:

- El del señalamiento en el aval de una fecha taxativa de vencimiento fijo, práctica común y aceptada en muchos casos de garantía, pero que (salvo compromiso expreso de renovación incondicionada por parte del avalista) no debe ser admitida en los supuestos de avales que declaren expresamente acogerse a la Ley 57/1968, de 27 de julio, sobre percepción de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas, ya que el artículo 4 de esa Ley solo contempla la cancelación de las garantías una vez entregada la vivienda, y obtenida la licencia administrativa para su ocupación.
- El de la determinación del obligado a la emisión de los avales, cuestión que no se refiere a la ejecución, sino a la constitución de la garantía, y en la que procede subrayar que, conforme a la Ley 57/1968, de 27 de julio, y otras disposiciones sectoriales, es al vendedor o promotor de viviendas, y en ningún caso a una entidad financiera o aseguradora, a quien se impone el deber de garantizar, mediante aval bancario o seguro de caución, la devolución, en los supuestos legales, de las cantidades entregadas a cuenta del precio de las viviendas vendidas.

Por otra parte, las entidades financieras tampoco vienen obligadas necesariamente al otorgamiento de los avales solicitados a tales efectos por las correspondientes sociedades promotoras o vendedoras, sino cuando lo estimen oportuno, dentro del ámbito discrecional de su política comercial y de sus criterios de selección y decisión sobre riesgos. Ahora bien, en caso de que presten la garantía, sí quedarán obligadas a satisfacerla conforme a sus términos y a la normativa legal aplicable.

6 SELECCIÓN DE INFORMES Y CONSULTAS

ÍNDICE

6.1 INFORMES 149

| | | |
|--------|---|-----|
| 6.1.1 | Fraude por Internet | 149 |
| 6.1.2 | Deficiencias en la formalización de las operaciones. Avales | 150 |
| 6.1.3 | Asimetrías informativas | 151 |
| 6.1.4 | Derecho de desistimiento | 152 |
| 6.1.5 | Reclamación de deudas pendientes | 153 |
| 6.1.6 | Disposiciones fraudulentas con tarjetas en poder del titular | 154 |
| 6.1.7 | Compensación por riesgo de tipo de interés | 155 |
| 6.1.8 | Comisiones por transferencias realizadas entre cuentas abiertas en España | 156 |
| 6.1.9 | Instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés | 157 |
| 6.1.10 | Facultades del albacea | 159 |
| 6.1.11 | Billete falso | 160 |

6.2 CONSULTAS 160

6 SELECCIÓN DE INFORMES Y CONSULTAS

6.1 INFORMES

6.1.1 FRAUDE POR INTERNET

Han sido numerosos los expedientes de reclamación en los que se han denunciado, ante este Servicio de Reclamaciones, adeudos por transferencias sin la autorización ni el consentimiento del titular de la cuenta, pues, según estos, habían sido ordenadas por terceros no autorizados a través de Internet.

Los criterios que al respecto venía aplicando este Servicio, y que están publicados en sus últimas Memorias, quedaron superados en el caso de los clientes personas físicas, tras la publicación de la Ley 16/2009, de Servicios de Pago, pues, a partir de su entrada en vigor —el 4.12.2009—, se delimitaron, con el carácter de estatuto legal irrenunciable, las consecuencias jurídicas de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente, fijándose las responsabilidades tanto del usuario como del proveedor de servicios de pago cuando el primero niega la autoría de las operaciones.

Así pues, cuando en estas transferencias el titular de la cuenta no reconoce su autoría en los hechos ni la falta de diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia¹, su entidad deberá reembolsarle de inmediato los fondos detraídos, salvo que pueda acreditar que aquel actuó de manera fraudulenta o incumpliendo, de manera deliberada o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones de custodia citadas. Y ello, con independencia de que la entidad pueda llevar a cabo, una vez efectuado el reembolso, las investigaciones pertinentes para comprobar si la operación fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, o si se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia.

Por el contrario, cuando, de alguna u otra manera, la parte reclamante reconoce que permitió el acceso a sus claves a un tercero, de quien en ese momento no sospechaba que fuera diferente de la entidad (i. e., 201014689), el Servicio de Reclamaciones debe abstenerse de emitir pronunciamiento alguno acerca de la cuestión planteada, debiendo los interesados someter la presente controversia, si así lo estiman oportuno, a los tribunales de justicia, únicos órganos facultados para ordenar la práctica y apreciación de los medios de prueba necesarios para fijar con carácter previo el modo en que acontecieron los hechos y evaluar, en su justa medida, el grado de diligencia empleado por todas las partes en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, estableciendo las consecuencias que deban derivarse para las partes.

En estos casos, tampoco suele ser habitual que se aporten evidencias sobre el mal funcionamiento de los mecanismos de seguridad y autenticación que tuviera implantados la entidad para los usuarios de la banca electrónica, a efectos de considerar que no eran adecuados al nivel del riesgo que conlleva esta forma de operar, si bien cabe advertir:

¹ Artículo 27, Obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago. El usuario de servicios de pago habilitado para utilizar un instrumento de pago deberá cumplir las obligaciones siguientes:

- Utilizar el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización; en particular, en cuanto reciba el instrumento de pago, el usuario deberá tomar todas las medidas razonables a fin de proteger los elementos de seguridad personalizados de que vaya provisto, y
- en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, notificarlo sin demoras indebidas al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe, en cuanto tenga conocimiento de ello.

- Que este Servicio no tiene ni los conocimientos ni la competencia precisa para valorarlas, en su caso.
- Que, permanentemente, las entidades deben actualizar, complementar y, en definitiva, incrementar sus mecanismos de seguridad y autenticación, a la vista del incremento de este tipo de fraude entre la clientela, y de los cada vez más sofisticados medios utilizados por los delincuentes para cometer los fraudes.

Distinta opinión mereció a este Servicio un caso en el que la entidad, una vez solicitada la baja del servicio de banca electrónica, no anuló de forma automática ni las claves de acceso al mismo ni las tarjetas de coordenadas que permiten operar a través de este canal, sin que pudiera admitirse la alegación que realizó en ese momento de que dicha «facilidad no está pensada para casos de fraude», máxime cuando la «activación» de dicho servicio puede realizarse simplemente con la utilización de dichas claves y tarjeta de coordenadas, sin más vacilaciones. En cualquier caso, hubiera sido exigible que la entidad informara de manera inequívoca a su cliente de que la baja del servicio no implica la anulación de sus claves y tarjeta de coordenadas, y que podía reactivar el servicio con ellas.

6.1.2 DEFICIENCIAS
EN LA FORMALIZACIÓN
DE LAS OPERACIONES.
AVALES

En el expediente 201004941, el reclamante denunció, entre otras cosas, el pago de un aval por la entidad avalista, que otorgó para garantizar, ante la mercantil adquirente, determinadas obligaciones del reclamante y otros, como transmitentes, derivadas de una escritura pública de compraventa de participaciones sociales. La entidad, por su parte, alegó que el citado aval estaba otorgado a primer requerimiento y que, en el mismo, se hacía constar expresamente que la entidad avalista «no podrá oponerse al pago por causa alguna», por todo lo cual era inexcusable su pago al beneficiario.

El núcleo de la reclamación radicaba en la disparidad entre el aval previsto en la escritura de compraventa de participaciones sociales y el efectivamente emitido por la entidad avalista reclamada. Resolver esta cuestión hubiera requerido tener acceso a una copia de la escritura citada, que, sin embargo, no fue aportada por ninguna de las partes, por lo que, ante el silencio de la entidad en relación con la versión del reclamante, tuvo que darse por buena esta, para continuar con la tramitación del expediente. Según la misma, en la escritura se establecía que «[l]os VENDEDORES entregarán [...] para la cobertura de posibles contingencias (ya sean fiscales, laborales u otras cualesquiera conexas a las mismas que sean anteriores a la fecha de elevación a público del presente contrato), un Aval bancario otorgado por Banco de primer orden [...]». Por su parte, el texto del aval es del siguiente tenor: «La Caja [...] avala [...] en garantía del pago de las eventuales indemnizaciones que los avalados debieran satisfacer a [...] en virtud de lo establecido en la Escritura Pública de Compraventa de participaciones sociales de [...]». Pero es que, además, se advirtieron ciertas deficiencias desde el punto de vista técnico-jurídico, que representaron otro supuesto más de malas prácticas en el que ha incurrido la entidad avalista reclamada, a saber:

- El texto del aval utilizó el término «Banco» en vez de «Caja» para referirse a la entidad avalista.
- Aunque se califica como aval «a primer requerimiento», su texto prevé que el beneficiario, para reclamar su ejecución, habrá de «proporcionar escrito en el que manifieste haber formulado reclamación a cualquiera de los avalados [...] y que la misma no ha sido atendida».

- La garantía expresa que la entidad avala «solidariamente, de manera irrevocable e incondicional, con expresa renuncia a los beneficios de excusión, orden y división», y, sin embargo, se configura como una garantía «autónoma» o «independiente», al establecer taxativamente en su párrafo tercero que el avalista se compromete a pagar a requerimiento del beneficiario «y no podrá oponerse al pago por causa alguna», declaración que, precisamente, ha servido de base para que la entidad avalista haya procedido a satisfacer el aval al beneficiario y a defender la procedencia de tal actuación.
- La fórmula genérica utilizada en el aval para describir las obligaciones garantizadas («las eventuales indemnizaciones» que los avalados deban satisfacer al beneficiario en virtud de lo establecido en la escritura de compraventa) plantea problemas interpretativos sobre su contenido y alcance, que, a falta de acuerdo entre las partes, requerirán la intervención judicial.

Este Servicio consideró que no parecía que la entidad reclamada, que no formuló alegación alguna al respecto, se hubiera ajustado a las buenas prácticas financieras al otorgar un aval tan diferente del pactado por su ordenante en la escritura que formalizaba la relación jurídica objeto de garantía. Y ello, sin perjuicio de que no consten en el expediente las instrucciones del avalado a la entidad para la emisión del aval, si es que las hubo, pues hay que recordar que este Servicio viene formulando a las entidades de crédito, como emisoras de avales y garantías, la recomendación de que, con anterioridad o al tiempo del otorgamiento de dichos documentos, informen suficientemente a los avalados y a los beneficiarios de la naturaleza y efectos de la garantía emitida en cada caso, de modo que unos y otros puedan conocer con la mayor precisión posible el alcance de sus derechos y obligaciones en relación con la garantía otorgada².

Ahora bien, lo anterior no obsta para no olvidar que el reclamante no pareció haberse opuesto a los términos del aval otorgado por la entidad hasta el momento en que se requirió su ejecución por el beneficiario, y que aceptó expresamente dichos términos, reproducidos en el contrato de contragarantía, intervenido por fedatario público.

Tampoco supone una valoración, más allá de considerarla en sus aspectos formales y desde el punto de vista de este Servicio; el pago del aval en sí no se considera procedente, dados los términos en que está redactado, pues la valoración de la expresada falta de concreción de las obligaciones garantizadas, la determinación de la naturaleza del aval en presencia y la valoración del alcance y extensión del consentimiento del avalado y de sus actos propios trascienden del área de competencias de este Servicio y requerirán el conocimiento y enjuiciamiento de los tribunales de justicia.

6.1.3 ASIMETRÍAS INFORMATIVAS

En el expediente 201002817, la mercantil reclamante discrepa con la aplicación, por parte de la entidad reclamada, de una cláusula suelo, de cuya existencia señala que no fue informada en ningún momento y que, además, considera abusiva.

Antes de proceder a emitir opinión, este Servicio de Reclamaciones indicó a la reclamante que la atribución y calificación del carácter abusivo de una cláusula contractual, al

² El ámbito de competencia de este Servicio se extiende al aspecto formal de la actuación de las entidades como avalistas y bajo el prisma de la observancia de las normas sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros, sin perjuicio de que la valoración e interpretación últimas del contenido del aval y de las obligaciones de avalista y avalado pertenecen al ámbito de las relaciones jurídicas regidas por el Derecho privado y, por ende, deben ser encomendadas a los tribunales de justicia.

amparo de lo dispuesto en la normativa contenida en la Ley 44/2006 (y en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias), que es normativa de consumo, corresponde sancionarlo a las autoridades específicamente competentes en esa materia, o genéricamente a los órganos jurisdiccionales de la Administración de Justicia.

Por otra parte, se señaló que, siendo de conocimiento público³ el criterio aplicable por este Servicio respecto de este tipo de cláusulas, la valoración que se ha de realizar de las mismas, tanto desde el punto de vista de la normativa aplicable como de las buenas prácticas financieras que resultan exigibles a las entidades como profesionales en la materia, necesariamente ha de diferir según el tipo de operación de financiación y de contraparte con que nos encontremos. Por ello, y como excepción a la regla general, este Servicio considera que, cuando la parte contratante sea una mercantil, debe presumirse que ha estado en condiciones de conocer con anterioridad a la firma de la operación todas las condiciones financieras de la misma, incluida la controvertida cláusula suelo.

A mayor abundamiento, esta es la línea seguida en nuestro ordenamiento jurídico por la normativa de transparencia de los servicios financieros. En tal sentido, este Servicio comparte la justificación de la necesidad, con carácter general y sin perjuicio de la libertad de contratación, de la normativa de transparencia financiera en los términos en que la misma se recoge en la Orden de transparencia en las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago⁴, cuando afirma que la existencia de asimetrías informativas entre las dos partes que concurren en los mercados de servicios financieros es un fenómeno común que puede generar importantes desajustes en el funcionamiento de estos mercados, y que, habitualmente, son los consumidores los que sufren la desventaja informativa y los que, por tanto, necesitan de una protección adicional para que sus intereses económicos queden protegidos, y para que, en definitiva, el mercado opere de manera correcta⁵.

Consecuentemente, para este tipo de prestatarios no cabría hacer extensible a la entidad la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos de información previa exigidos en los préstamos hipotecarios a particulares.

6.1.4 DERECHO DE DESISTIMIENTO

En el expediente 201004802, el reclamante pretende —y no consigue— de su entidad el ejercicio del derecho de desistimiento establecido en el artículo 68 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Por este motivo, solicita de este Servicio que inste a la entidad a que permita el ejercicio de este derecho, máxime teniendo en cuenta que el contrato del que pretende desistir es una póliza de afianzamiento que supuestamente cubre operaciones ya garantizadas con anterioridad.

³ Véanse páginas 115 y siguientes de la Memoria del Servicio de Reclamaciones correspondiente al ejercicio 2009, a la que se puede acceder a través del siguiente enlace:

http://www.bde.es/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/09/Fich/Buenas_practicas.pdf.

De manera resumida, lo que allí se recoge es que las entidades, en estos casos, y desde el punto de vista de la transparencia que les es exigible, deben poder acreditar que los clientes conocían la existencia de la cláusula con anterioridad a la firma de los documentos contractuales, y ello con independencia del importe del préstamo y de la forma en que se facilite esa información.

⁴ Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio.

⁵ De hecho, el ámbito de aplicación de la misma establece que «cuando el usuario del servicio de pago no sea un consumidor, las partes en las operaciones y contratos mencionados en el apartado anterior podrán acordar que no se aplique, en todo o en parte, esta orden».

El artículo 47 del citado Real Decreto Legislativo 1/2007 establece que las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica, y las prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.

En consecuencia, la pretensión del reclamante excede claramente las competencias de este Servicio de Reclamaciones, correspondiendo pronunciarse sobre tal extremo a las autoridades competentes en la materia de consumo.

No obstante, y teniendo en cuenta que la entidad, entre otros asuntos, alega que los criterios de riesgos forman parte de la política discrecional de la actuación del banco, no habiendo aceptado en este asunto levantar la garantía concedida por el reclamante para operaciones formalizadas con anterioridad a la recepción de su burofax, se recordó que, desde el punto de vista estrictamente bancario:

- el artículo 1255 del Código Civil señala que «los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público»;
- las decisiones que adoptan libremente las entidades de crédito respecto a la concesión o denegación de facilidades crediticias o la modificación de las condiciones previamente acordadas se incardinan en lo que viene a denominarse como su «política comercial y de asunción de riesgos», excediendo, en principio, su fiscalización de las competencias del Banco de España —que no interviene, por tanto, en dichas decisiones—, al enmarcarse en el ámbito discrecional de actuación de las mismas, que se basa en el principio de libertad de contratación que inspira nuestro ordenamiento jurídico y que permite a las entidades de crédito seleccionar libremente a sus clientes de activo y, en general, gestionar de manera autónoma su asunción de riesgos directos.

6.1.5 RECLAMACIÓN DE DEUDAS PENDIENTES

Como ya se recogiera en la Memoria del Servicio de Reclamaciones correspondiente al ejercicio 2007, ha de reiterarse una vez más que los clientes no pierden esta condición, con independencia del estado o situación de sus créditos, por lo que las entidades mantienen con ellos la obligación ineludible de que conozcan el detalle de su evolución. Lo contrario constituiría un impedimento a la transparencia informativa, que quebrantaría las buenas prácticas y usos bancarios. En este mismo sentido, y con base en los principios de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones de las entidades con sus clientes, es recomendable que, cuando estas efectúen los seguimientos periódicos de las posiciones impagadas, se aseguren de comunicar y requerir las mismas a sus titulares, para evitar que el transcurso del tiempo desvirtúe el conocimiento que puedan tener de sus deudas, pues no han sido pocos los reclamantes que denuncian haberse visto sorprendidos por la reclamación de una deuda que hace tiempo consideraron extinguida o de la que no tenían noticia.

A este respecto, recientemente, la sentencia de la Audiencia Provincial de Ciudad Real, Sección 2.^a, de 17 de enero de 2011, consideró que hubo un retraso desleal en la demanda de la deuda pendiente, dado el significativo lapso temporal transcurrido desde la adjudicación del inmueble hipotecado (1994) hasta la presentación de la citada demanda (2008), en absoluto silencio de la relación jurídica. Y, al respecto, reitera lo expuesto en sentencia de 24 de octubre de 2008 de que «la doctrina del retraso desleal no deja de ser una aplicación

concreta o una manifestación específica de la más general doctrina del abuso de derecho», remitiéndose a lo recogido, a su vez, en sentencia del Tribunal Supremo de 19 de diciembre de 2005, en la que se señala

«que actúa contra la buena fe el que ejercita un derecho en contradicción con su anterior conducta en la que hizo confiar a otro (prohibición de ir contra los actos propios) y, especialmente, infringe el mismo principio el que ejercita su derecho tan tardíamente que la otra parte pudo efectivamente pensar que no iba a actuarlo (retraso desleal), vulnerando tanto la contradicción con los actos propios, como el retraso desleal, las normas éticas que deben informar el ejercicio del derecho, las que determinan que el derecho se torne inadmisibile, con la consiguiente posibilidad de impugnarlo por antijurídico al amparo de la preceptiva contenida en el artículo 7.1 del Código Civil».

6.1.6 DISPOSICIONES
FRAUDULENTAS CON
TARJETAS EN PODER DEL
TITULAR

Tras la entrada en vigor de la Ley de Servicios de Pago, ha debido modificarse el criterio que hasta la fecha venía aplicando el Servicio de Reclamaciones en estos casos, pues la citada norma estipula un sistema común de derechos y obligaciones para proveedores y usuarios de servicios de pago tal que, para las operaciones de pago en las que el usuario del servicio no reconozca su autoría en los hechos, ni pueda acreditarse una falta de diligencia en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia — como ocurre en los supuestos en los que el reclamante afirma que la tarjeta ha estado siempre en su poder —, el proveedor de servicios de pago ha de proceder al reembolso inmediato del total del importe de las operaciones no autorizadas o ejecutadas incorrectamente.

En consecuencia, en opinión de este Servicio, no resultaría aplicable la responsabilidad del ordenante para las operaciones de pago no autorizadas cuando estas resulten de la utilización de un instrumento de pago «extraviado o sustraído», que la citada Ley fija en 150 euros, pues la misma no contempla, salvo mejor opinión de los tribunales de justicia, el supuesto de copia del instrumento de pago, en el que, obviamente, no existe una pérdida de la posesión del mismo.

Así pues, únicamente en aquellos supuestos en los que la entidad pueda acreditar que el ordenante actuó de manera fraudulenta, o incumpliendo, de manera deliberada o por negligencia grave una o varias de las obligaciones que le incumben en tanto que usuario del servicio de pago, como son:

- utilizar el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen su emisión y utilización, y,
- en caso de extravío, sustracción o utilización no autorizada del instrumento de pago, notificarlo sin demoras indebidas al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe, en cuanto tenga conocimiento de lo ocurrido,

este Servicio entiende que la entidad podrá excepcionar su pago.

Y todo ello, con independencia de que la entidad pueda, una vez efectuado el reembolso, llevar a cabo las investigaciones pertinentes para comprobar si la operación fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, o si se vio afectada por un fallo técnico o cualquier otra deficiencia.

Como ejemplo de aplicación de este nuevo criterio, en los expedientes R201008516 y R201008232, se consideró que la actuación de la entidad reclamada fue contraria a las buenas prácticas y usos financieros, no solo por no haber acreditado documentalmente la ejecución de dichas operaciones mediante los correspondientes registros, sino en la medida que no devolvió a su cliente el importe íntegro de las operaciones de pago cuya autorización no reconoció.

6.1.7 COMPENSACIÓN POR RIESGO DE TIPO DE INTERÉS

En estos casos, y como siempre que se cuestiona alguna cláusula de las incorporadas en los contratos suscritos por las entidades, se recuerda que el Servicio de Reclamaciones únicamente es competente para valorar la adecuación de aquellas a la normativa de transparencia vigente en la fecha, así como a los principios de claridad y transparencia que deben regir las relaciones entre las entidades financieras y sus clientes, que reiteradamente han sido publicados y dados a conocer por esta institución.

Así pues, lo que diferencia estos supuestos del resto de los analizados es la característica del cargo. Por ello, debe recordarse que la citada compensación solo puede adeudarse, de estar pactada, a los préstamos y créditos con riesgo de tipo de interés —es decir, fijos o con una periodicidad de revisión del tipo aplicable superior a la anual—, cuyo tipo de interés se encuentre, en el momento de la cancelación o subrogación, por encima del de mercado. En consecuencia, solo podrá adeudarse si la cancelación genera una pérdida de capital para la entidad, y podrá pactarse como un porcentaje fijo, o directamente como el importe que, en su caso, genere la pérdida, debiendo preverse, en este supuesto, la compensación simétrica al prestatario si se generara una ganancia de capital para la entidad. A la vista de lo anterior, se considera contrario a las buenas prácticas bancarias:

- Que la entidad no justifique al reclamante, de pedirlo este, que, con motivo de la cancelación anticipada de su préstamo hipotecario, existía una pérdida de capital para la entidad, sino que únicamente acredite este extremo una vez presentadas las alegaciones ante este Servicio, lo cual, a pesar de que el cálculo facilitado fuera correcto, merece un pronunciamiento desfavorable, pues tal proceder es claramente contrario a la transparencia a la que está obligada para con sus clientes, máxime cuando, de haberse facilitado a tiempo, hubiera evitado que su cliente presentara reclamación ante este Servicio (201013839).
- Que, abundando en lo anterior, aunque se observe de la simple comparación entre el tipo de interés vigente en el préstamo y la tasa de rentabilidad interna de la deuda pública que el primero es superior a la segunda, no implicaría per se la existencia de pérdida de capital. Consecuentemente, la entidad reclamada se apartaría de las buenas prácticas bancarias de no acreditar la existencia de pérdida de capital, con arreglo a lo establecido en la normativa en vigor (201010672).
- Que la entidad adeude simultáneamente una comisión por cancelación anticipada del préstamo y una compensación por riesgo de tipo de interés, pues la propia Ley 41/2007, de 7 de diciembre, lo prohíbe expresamente. Y se considera una mala práctica bancaria, aunque retroceda su importe, si este se abona una vez presentada la reclamación ante este Servicio (201006239).

Han sido varios los supuestos en los que los reclamantes denuncian el cobro de comisiones por transferencias entre cuentas abiertas en España como si de una transferencia al exterior se tratara.

En uno de los casos vistos (201013916), la entidad reclamada alegó, en defensa de su actuación, que se trataba de cuentas de «no residentes», por lo que debían ser consideradas «cuentas internacionales». En consecuencia, las transferencias enviadas o recibidas desde las mismas tenían esta consideración. Lo anterior, consideraba, se agravaría por el hecho de que la entidad emisora de la transferencia tuviera su residencia en el extranjero, por lo que el hecho de haberla emitido desde una cuenta de esta entidad en España obedecería únicamente a un intento de burlar la verdadera naturaleza comunitaria y no nacional del referido pago. Añadía que, de ser la operación posterior a la entrada en vigor del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo CE/924/2009, relativo a los pagos efectuados dentro de la Unión Europea, para conocer las comisiones repercutibles en su caso, habría que estar al importe de la transferencia, pues:

- si fuera inferior a los 50.000 euros, las comisiones a aplicar serían iguales a las cobradas por las transferencias nacionales de igual cuantía y en la misma moneda;
- de ser superior, se aplicaría la que figurara en tarifas, que se encontraba en todas las oficinas de la entidad, así como en el sitio web de la entidad.

Con independencia de la fecha en que se hubiera formalizado la operación, este Servicio consideró que no puede conceptuarse, como hace la entidad, como una «transferencia con el exterior», al tener su origen y destino en España. Y ello, con independencia de las repercusiones que, a efectos fiscales o de declaración a Balanza de Pagos, pudiera tener si la operación fuera superior a 50.000 euros y se efectuara con no residentes.

Además, tampoco tenía encaje en la definición que la propia entidad recoge en sus tarifas de comisiones y gastos repercutibles, en donde se señala lo siguiente:

«Se entenderá por transferencia con el exterior toda aquella operación efectuada por iniciativa de una persona física o jurídica con el fin de que se entregue una cantidad de dinero al beneficiario de la misma, cualquiera que sea la forma en que se prevea la recepción o entrega de los fondos y siempre que el ordenante, en el caso de transferencias ordenadas, o el beneficiario, en el caso de las transferencias recibidas, entregue o reciba los fondos en España, y el correspondiente beneficiario u ordenante esté situado en Estados terceros, incluidos los Estados miembros del Espacio Económico Europeo (formado por los países de la Unión Europea más Liechtenstein, Noruega e Islandia)».

En otros supuestos (201010807), la entidad fundamenta sus alegaciones en que el cliente fue informado telefónicamente de las comisiones que conllevaba la operación y que coinciden con las registradas en las tarifas de la entidad, siendo, por lo demás, acordes con las repercutidas por otras entidades por operaciones de transferencias en moneda extranjera dentro del territorio nacional. Añaden, además, en contestación al carácter abusivo de la controvertida comisión denunciado por el reclamante, que no infringen el principio de proporcionalidad.

Este Servicio consideró que tampoco en este caso la transferencia en divisas dentro del territorio nacional podía conceptuarse, como hacía la entidad, como una «transferencia

con el exterior», y ello por cuanto la misma, con independencia de que se realice en divisas, tiene su origen y destino en España, circunstancia que no puede obviarse.

Por este motivo, y al igual que ocurría en el caso comentado ut supra, tampoco tenía encaje en la definición que la propia entidad recoge en la rúbrica «Transferencias con el exterior», de sus tarifas de comisiones y gastos repercutibles, pues la Nota 1 de dicho epígrafe indica lo siguiente:

«Nota 1. Definición de transferencia con el exterior

Se entenderá por transferencia con el exterior toda aquella operación efectuada por iniciativa de una persona física o jurídica con el fin de que se entregue una cantidad de dinero al beneficiario de la misma, cualquiera que sea la forma en que se prevea la recepción o entrega de los fondos y siempre que el ordenante, en el caso de transferencias ordenadas, o el beneficiario, en el caso de las transferencias recibidas, entregue o reciba los fondos en España, y el correspondiente beneficiario u ordenante esté situado en Estados terceros, incluidos los de la Unión Europea».

En definitiva, en todos los casos vistos en los que los argumentos de las entidades podían desmontarse por este Servicio, tal como se ha descrito en este punto, se consideró que la entidad reclamada no ajustó su actuación a las exigencias que demandan las buenas prácticas y usos financieros, al repercutir a su cliente el importe de una comisión contemplada para las transferencias con el exterior, presupuesto que no se corresponde con la transferencia emitida, obviando que esta tiene su origen y su destino en España.

6.1.9 INSTRUMENTOS DE
COBERTURA DEL RIESGO
DE TIPO DE INTERÉS

Como se explica en detalle en el capítulo de «Criterios específicos» (véase apartado 5.1.3), el Servicio de Reclamaciones del Banco de España resulta competente para la resolución de aquellas reclamaciones que se refieran a este tipo de productos, siempre que exista una vinculación entre ellos y un producto o productos bancarios concretos, siendo, por lo tanto, productos accesorios de estos. Dicha vinculación puede ser establecida en los propios documentos contractuales, por reconocimiento de las partes, o bien porque pueda deducirse de la existencia de plena coincidencia entre elementos esenciales de los contratos u otros elementos de juicio existentes que permitan determinarla.

El Servicio ha apreciado la existencia de una deficiente comercialización del producto en aquellos casos en que se han aportado evidencias documentales que han acreditado que la información suministrada durante la comercialización del producto fue deficiente. Así, por ejemplo, en el expediente 201008615, en la documentación aportada al expediente por la entidad, figura la grabación de una conversación en que se ofrecen algunas de las características del producto y se procede a su contratación. En la misma, la interlocutora señalaba al reclamante que iban a cerrar telefónicamente la cobertura, y que, posteriormente, se le haría llegar una copia del contrato para que lo firmaran tranquilamente, señalando también los términos de la operación [nacional contratado, fecha de inicio, fecha de finalización, periodicidad de liquidación (mensual) y estructura de tipos de interés de la permuta]. En opinión de este Servicio, de la conversación mantenida no quedaba acreditado que la parte reclamante hubiera recibido toda la información necesaria para la adecuada comprensión del funcionamiento del producto, de modo que pudiera, de esta manera, prestar su consentimiento tras haber valorado todos los riesgos. Así, en la conversación telefónica no se explicó la posibilidad o no de una cancelación anticipada del producto, las consecuencias de la misma, que llevaría asociada una liquidación (a consecuencia de

la venta de la operación en el mercado), que podría ser positiva o negativa en función de la evolución de los tipos, así como tampoco las consecuencias de una cancelación anticipada, total o parcial, de la financiación que cubre. Por ello, el proceder de la entidad reclamada respecto a la información ofrecida sobre el producto se consideró apartado de las exigencias de las buenas prácticas bancarias.

Asimismo, el Servicio apreció malas prácticas bancarias por defecto en la comercialización de este tipo de productos en aquellos casos en que, habiéndose firmado el derivado de forma simultánea —o con pocos días de diferencia— a una operación de préstamo hipotecario objeto de cobertura, no se incluyó en la oferta vinculante o documento similar el ofrecimiento del instrumento de cobertura con descripción de sus características, en función de la obligación legal impuesta por la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de Medidas de Reforma Económica, en su artículo decimonoveno. El Servicio de Reclamaciones viene considerando, además, que, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, este requerimiento de entrega de oferta vinculante o documento análogo debe extenderse a todas aquellas ofertas de condiciones financieras que las entidades deben entregar a sus clientes, aunque no exista la obligación legal que establece la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, de entrega de la oferta vinculante, por tratarse de préstamos de importe superior a 150.000 euros. Así, por ejemplo, en el 201010754, en el que la cobertura se suscribió solo 10 días después de la firma del préstamo hipotecario asociado, el Servicio consideró que la entidad no se había ajustado a las buenas prácticas bancarias, en la medida en que, si el producto de cobertura fue ofrecido con motivo de la formalización de una ampliación del préstamo hipotecario suscrito por el reclamante, las buenas prácticas bancarias, en aras de dicho criterio de máxima transparencia informativa, habrían exigido que la entidad dejara constancia de todas las condiciones negociadas con su cliente con anterioridad a la firma de la escritura modificativa del préstamo, entre las que se debería encontrar el producto de cobertura ofrecido, junto con sus características principales; no consta acreditado que la entidad lo hiciera.

En lo que se refiere a la formalización del derivado, las entidades deben aportar la documentación contractual debidamente firmada por su cliente. Si se hiciera referencia en el documento de orden de contratación del derivado o de confirmación de la misma a las condiciones generales —por ejemplo, recogidas en el Contrato Marco de Operaciones Financieras (CMOF)—, la entidad debe acreditar haber entregado a su cliente dicho contrato, mediante la firma del mismo. El Servicio se ha pronunciado en contra de la actuación de la entidad en aquellos casos en que la misma no pudo acreditar la entrega del CMOF con carácter previo o simultáneo a la formalización del producto de cobertura. Así lo ha reconocido en el expediente 201008615, en el que la entidad señaló que, dada la remisión expresa al CMOF de la AEB en la confirmación de *swap* firmada, no es necesaria la firma de dicho contrato marco por el reclamante, argumento con el que este Servicio discrepa, al venir exigiendo la firma de dicho contrato marco en todas aquellas permutas financieras cuya finalidad sea la de dar cobertura a financiaciones a tipo variable, dada la naturaleza bancaria de dichos *swaps*, y la exigencia de la normativa de transparencia y protección de la clientela bancaria, aplicable al caso —Orden de 12/12/89 y Circular n.º 8/1990—, de que sea entregada al cliente copia firmada por representantes de la entidad de todos los documentos contractuales que suscriba, sin que, por tanto, quepan admitirse remisiones expresas a documentos que no han sido rubricados por el cliente. Además, este Servicio no puede obviar que el único documento en el que se recogía el posible coste de cancelación de la cobertura era el CMOF al que el documento de confirmación se remitía, pero cuya firma y entrega a la parte reclamante no se acreditó en el expediente. Respecto a la ade-

cucción del producto de cobertura a los objetivos de aseguramiento frente a posibles subidas de los tipos de interés, bajo la óptica de la Ley 36/2003, el Servicio ha venido considerando que, para entender que los productos contratados son adecuados a los objetivos perseguidos por la normativa que ha servido de base para su comercialización, hay que tener en cuenta el efecto financiero conjunto de mantener el derivado y el producto de financiación al que se encuentre vinculado, de modo que, o bien sea similar a haber contratado un préstamo a tipo de interés fijo, o un préstamo con límites a la variación de tipos de interés (techo), eliminando así, total o parcialmente, la incertidumbre del cliente sobre la repercusión que una subida de tipos pueda tener sobre el coste de su financiación, o bien, ante subidas del tipo de interés, se reduzca el importe conjunto, agregando la cuota del préstamo y el cobro resultante del contrato derivado, que tendría que pagar el cliente si no existiese dicho límite. Así, el Servicio ha emitido un pronunciamiento contrario en aquellos casos en que el producto de financiación cubierto por el producto derivado tuviese un límite inferior a la variabilidad del tipo de interés, ya que la existencia de un suelo impide que el cliente pueda compensar las bajadas del EURIBOR por debajo de dicho nivel. Así, mientras que el suelo afectaría al tipo de interés mínimo a pagar por el cliente en el préstamo vinculado, la entidad no se vería afectada por él y no tendría que satisfacer en la permuta ningún interés mínimo, sino exclusivamente el tipo de referencia cuando este fuera menor.

El Servicio, sin embargo, no ha emitido pronunciamiento contrario en aquellos casos en que la entidad acreditó fehacientemente que había reliquidado las cuotas correspondientes, eliminando dicho límite y habiendo asumido, además, el compromiso de no aplicar el suelo durante la vigencia del producto de cobertura.

6.1.10 FACULTADES DEL ALBACEA

En el expediente 201001709, la entidad cargó en la cuenta de titularidad única de la reclamante, y sin su conocimiento, firma ni autorización, un cheque bancario por importe de 5.389,33 euros. La entidad reclamada explica que el cheque fue solicitado por la albacea de la causante, en uso de las amplias facultades de disposición y pago de la herencia que ostentaba como tal, y correspondía al pago de su retribución como tal albacea. Dicha retribución consistía en el 5 % del caudal hereditario, no solo por aplicación del Derecho de sucesiones de Cataluña vigente, sino también por la previsión expresa de esa retribución contenida en la escritura de aceptación de herencia, precisándose, asimismo, en dicho instrumento público que las sumas correspondientes a este y a los otros pagos por adjudicaciones hereditarias se harían «efectivas de las cuentas relacionadas [en la escritura], cuando [la entidad] entregue las mismas a las herederas y legatarias [...]».

A reserva de que se trataba de cuestiones que se adentran en el ámbito de las relaciones jurídicas sometidas al Derecho privado (por añadidura, foral, en el presente caso), y que, consecuentemente, exceden de las atribuciones de este Servicio, se estimaron los alegatos de fondo de la entidad reclamada en relación con la legitimidad de la retribución de la albacea y con la procedencia del pago de la misma, así como respecto a las facultades de dicha albacea con respecto a los bienes hereditarios, entre ellas, la de administrar los mismos, incluso una vez adjudicados, hasta que sean puestos en posesión de los herederos y legatarios.

Ahora bien, en cuanto al adeudo concreto en una determinada cuenta del cheque bancario que instrumentaba el pago de la mencionada retribución de la albacea, las conclusiones, a partir de los datos y documentos obrantes en el expediente, resultan forzosamente distintas, básicamente por la falta de coincidencia entre el número identificador de la cuenta efectivamente receptora de dicho cargo que aparece en los escritos de la reclamante y en los documentos bancarios aportados al expediente, de un lado, y el de la

cuenta teóricamente receptora de ese adeudo que figura, al efecto, en la antes referida escritura de aceptación de herencia, de otro. Esa disparidad, sobre la que las dos partes guardan absoluto silencio, revelaría, en la hipótesis más favorable, que la cuenta de cargo fue la identificada escriturariamente como formando parte del caudal relicto, reconvertida con nueva numeración al ser puesta a disposición de la heredera universal, esto es, de la reclamante —lo que hubiera exigido una explicación por parte de la entidad—, o, en el peor de los casos, que la entidad actuó unilateralmente, produciendo un cargo legítimo, pero en una cuenta equivocada, esto es, en una cuenta de que era titular la heredera universal, pero que, como tal cuenta, nada tenía que ver con la sucesión hereditaria abierta.

6.1.11 BILLETE FALSO

Tanto en aquellos supuestos en los que se reclama por la retención de billetes por parte de entidades de crédito sobre la base de su presunta falsificación (2010004961), como en los que se acusa a la entidad de haber facilitado los mismos (201001613, 201003075, 201005000...), el Servicio de Reclamaciones recuerda que corresponde al Banco de España⁶, entre otras funciones, retirar de la circulación los billetes y monedas falsos denominados en euros, para lo cual cualquier entidad que participe en la manipulación y entrega al público de billetes y monedas a título profesional deberá entregarle⁷ todos los billetes y monedas en euros que haya recibido y cuya falsedad le conste o pueda suponer fundadamente, debiendo entregar los mismos sin demora a las autoridades competentes.

El billete o moneda retenida es enviado, junto con un formulario en el que se recogen sus datos identificativos (número de serie, etc.), y los relativos a la persona que lo portaba, al Banco de España, donde se inicia un procedimiento de peritación, primero, y de eventual investigación policial por la Brigada de Investigación del Banco de España, después.

De no ser falso, el Departamento de Emisión y Caja del Banco de España cursa la orden de abono correspondiente, para que el particular al que le fue retenido el billete pueda retirar el importe del mismo en las ventanillas de pago de esta entidad. De resultar falso, no procede devolución alguna.

A la vista de lo anterior, y teniendo en cuenta que este Servicio emite un informe al reclamante ciñéndose exclusivamente a la documentación aportada al expediente, cuando existen discrepancias no documentadas entre las partes acerca de si el billete o moneda falsa fue facilitado por la entidad reclamada, con motivo, normalmente, de un reintegro efectuado por el que reclama, o si, por el contrario, su procedencia fue otra diferente, este Servicio de Reclamaciones carece de competencia para alcanzar pronunciamiento alguno, ya que, a falta de acreditación documental sobre lo ocurrido, supondría hacer prevalecer una versión en detrimento de la otra, debiendo acudir las partes, si lo estiman oportuno, a los tribunales de justicia, únicos que, a través de la práctica de los medios de prueba necesarios, podrán tanto determinar lo realmente sucedido como pronunciarse sobre la diligencia empleada por todos los sujetos intervinientes en este asunto en el cumplimiento de sus obligaciones.

6.2 Consultas

CONSULTA

Acabo de encontrar en casa un talón de una entidad, a mi nombre, con un importe en pesetas y del año 2001. He preguntado en mi oficina habitual y me comentan que la cuenta vinculada a ese talón está activa y con fondos. El problema es que no recuerdo quién

⁶ Artículo 72 de la Ley 24/2001, de 27 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

⁷ Artículo sexto del Reglamento (CE) n.º 1338/2001, del Consejo, de 28 de junio de 2001, por el que se definen las medidas necesarias para la protección del euro contra la falsificación.

es la persona que me extendió el talón, en su día. Según mi oficina habitual, no me pueden pagar ese talón. Haciendo otras investigaciones, y preguntando a conocidos, me comentan que la entidad debería pagarlo, haciendo una conversión de pesetas a euros.

¿Se han encontrado en alguna ocasión con un caso similar? ¿Como debería proceder?
¿Realmente caducan los talones?

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO

En contestación a su escrito, le indicamos que, de conformidad con la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiara y del Cheque, una vez expirados los plazos legales de presentación del cheque para su cobro (15, 20 o 60 días siguientes al del libramiento, dependiendo del lugar de emisión), el cheque podría ser revocado.

Ello, no obstante, de acuerdo con el artículo 138 de la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiara y del Cheque, «si no hay revocación, el librado puede pagar aun después de la expiración del plazo».

Dado que el cheque está denominado en pesetas, cabe destacar el artículo 142 de la referida Ley, que reconoce que, «si no fuera posible efectuar el pago en la moneda pactada por causa no imputable al deudor, este entregará el valor en pesetas de la suma expresada en el cheque, determinándose dicho valor de acuerdo con el cambio vendedor correspondiente al día de la fecha de presentación».

A estos efectos, y teniendo en cuenta que la Ley 46/1998, sobre introducción del euro, reconoció que, desde el 1 de enero de 1999, la moneda del sistema monetario nacional es el euro, la sustitución de la peseta por el euro no podrá ser considerada, en ningún caso, como un hecho jurídico con efectos modificativos, extintivos, revocatorios, rescisorios o resolutorios en el cumplimiento de las obligaciones, tal y como reconoce el artículo 10 de la referida norma. Así, «las referencias contenidas en cualquier instrumento jurídico a importes monetarios en pesetas tendrán la misma validez y eficacia, ya se expresen en pesetas o en euros» (art. 7).

Por todo lo anterior, cabría concluir que el abono del cheque denominado en pesetas, una vez presentado al cobro, siempre que no hubiera sido revocado y hubiera fondos en la cuenta, podría ser abonado previa la correspondiente conversión (mediante la aplicación del tipo fijo adoptado irreversiblemente por el Consejo de la Comunidad Europea).

CONSULTA

La empresa en la que ostento el cargo de administrador compra en Asia un producto siderúrgico que abona en USD a través de crédito documentario emitido por una determinada entidad. A la hora de pagar en euros, el banco aplica un cambio totalmente aleatorio, que no coincide con el oficial. Preguntado el banco respecto al criterio que utiliza y el motivo de no aplicar el cambio oficial, no obtenemos respuesta. Habida cuenta que las continuas compras ascienden a 250.000 USD, el diferencial resultante es totalmente abusivo. Es por lo que necesitamos saber sobre la existencia de alguna normativa o regulación del asunto que nos concierne.

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO

En contestación a su escrito, le informamos de que los tipos de cambio son libres. Esto es, las entidades bancarias y los establecimientos de cambio de moneda pueden aplicar en sus operaciones los tipos de cambio que acuerden con sus clientes, sin perjuicio de la obligación de cada entidad de aplicar los tipos que ha publicado para operaciones inferiores a 3.000 euros. A tal efecto, la Circular del Banco de España 8/1990, sobre

Transparencia de las operaciones y protección de la clientela, en su Norma Primera bis, referente a la publicación de los tipos de cambio de determinadas operaciones, establece lo siguiente:

«1. Las entidades de crédito que realicen con su clientela operaciones de compra-venta de divisas de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o pesetas deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán cuando su importe no exceda de 3.000 euros.

Estos tipos también serán de aplicación a las operaciones de compraventa de esas divisas derivadas de órdenes de transferencia de divisas al extranjero, cuando los importes no excedan de la cantidad señalada en el párrafo anterior.

[...].».

En otro orden de cosas, podrá consultar los tipos de cambio oficiales publicados por el Banco Central Europeo en el enlace que le facilitamos del sitio web del Banco de España: http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/tc_1_1.pdf.

Dicho esto, los principios reguladores que deben regir la relación de las entidades con sus clientes son la transparencia y la claridad, de forma que, en todo momento, estos puedan conocer los motivos de la actuación de las entidades hacia ellos.

CONSULTA

Emitimos un pagaré para un proveedor con vencimiento a 20 de junio de 2010, domingo. El 21 de junio, lunes, hacemos una transferencia OMF que cubre de sobra el importe de dicho pagaré, y que queda ingresada el mismo día. El banco hace el cargo del pagaré antes de la entrada de la OMF, y devuelve el pagaré por incorriente. ¿Puede hacerlo?

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO

En contestación a su escrito, le indicamos que ello dependerá de la disponibilidad de los fondos transferidos a través de la OMF, disponibilidad que, a su vez, viene determinada por los plazos concretos de ejecución de la orden de transferencia.

La normativa acerca de los plazos de ejecución de las operaciones de pago y su fecha valor viene recogida en la Ley 16/2009, de 14 de noviembre, de Servicios de Pago. En concreto, la misma determina que el momento de recepción de la orden de transferencia será cuando esta sea recibida por la entidad del ordenante, y, si fuera día inhábil, el siguiente día hábil. Puede, incluso, establecerse —con conocimiento del ordenante— una hora máxima diaria, transcurrida la cual se considerará recibida el siguiente día hábil. La valoración del cargo en la cuenta del ordenante no será anterior al momento del adeudo en dicha cuenta.

Cuando se trate de operaciones en euros, y tanto la entidad del ordenante como la del beneficiario estén en la Unión Europea, la entidad del ordenante, tras recibir dicha orden, se asegurará de que el importe transferido es abonado en la cuenta de la entidad del beneficiario, como máximo, al final del día hábil siguiente. No obstante, conforme recoge la Disposición transitoria primera de la Ley 16/2009, hasta el 1 de enero de 2012, el ordenante y su entidad podrán acordar un plazo no superior a dos días hábiles, en el caso de operaciones originadas y recibidas en España, y a tres días, para el resto. Todos los plazos mencionados pueden prolongarse en un día hábil para las operaciones iniciadas en papel.

Los fondos se abonarán en la cuenta del beneficiario el día hábil en que se abonaron en la cuenta de su entidad, con valoración de esa misma fecha, estando inmediatamente a disposición del beneficiario.

En todo caso, los plazos de ejecución de las operaciones deben ser comunicados por la entidad al usuario, de conformidad con lo fijado por la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, tanto en contratos marco como en operaciones singulares.

Puede consultar la nueva Ley de en nuestro sitio web, realizando una búsqueda en la base de datos de legislación financiera, en la sección de Normativa, o bien, a través de los siguientes enlaces:

<http://app.bde.es/clf/leyes.jsp?id=86633&tipoEnt=0>

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/11/14/pdfs/BOE-A-2009-18118.pdf>

CONSULTA

Desearía conocer la normativa para conocer la aplicación de los días de disponibilidad, en los ingresos de talones conformados y cheques bancarios en la misma entidad que los emite; todas las entidades aplican la valoración del día del ingreso, pero, en algunas, el importe no está disponible hasta el tercer día hábil posterior al ingreso.

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO

En contestación a su escrito, le informamos de que la «fecha valor», también conocida como «fecha de operación», se refiere al momento (fecha efectiva) a partir del cual comienza a generar intereses un abono en una cuenta corriente, o cuando deja de generarlos un adeudo.

A este respecto, hay ciertas disposiciones normativas, caso de las dictadas por la Ley 16/2009, de Servicios de Pago, que fijan la fecha de valoración de las operaciones, así como la fecha de disponibilidad de los fondos objeto de las mismas.

Así, el abono en cuenta por un ingreso en efectivo realizado por un consumidor será valorado el mismo día del ingreso, o, como máximo, un día más tarde, si la operación no la realiza un consumidor. En estos casos (ingreso en efectivo), el consumidor podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar el ingreso. En los casos de no consumidores, se podrá establecer la disponibilidad del importe, como máximo, al día hábil siguiente al de la recepción de los fondos — artículo 42 de la Ley de Servicios de Pago—. En los abonos o adeudos en cuentas abiertas en entidades (transferencias), la fecha valor del abono en la cuenta del beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe se abonó en la cuenta de su entidad. El proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que la cantidad de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicha cantidad haya sido abonada en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. A su vez, recordemos que la valoración del adeudo en cuenta al ordenante no será anterior al momento en que el importe se carga en dicha cuenta — artículo 43 de la Ley de Servicios de Pago—.

Cuando se trate de cheques u operaciones sujetas a condición suspensiva, habrá que esperar al abono en firme en la cuenta de la entidad (Disposición Adicional de la Ley 16/2009).

CONSULTA Ruego me informen si mi entidad bancaria puede cobrarme comisiones de mantenimiento por una c/c vinculada a la hipoteca de un inmueble, siendo la finalidad de dicha cuenta —única y exclusivamente— el pago mensual del crédito hipotecario.

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO En contestación a su escrito, le informamos de que este Servicio de Reclamaciones considera que no corresponde a los clientes soportar ninguna comisión por mantenimiento y/o administración cuando las cuentas se mantienen, con la finalidad de ser utilizadas exclusivamente para abonar los intereses de un depósito, o para dar servicio a un préstamo hipotecario:

- por imposición de la entidad, pues conduciría al absurdo de que el cliente pague por cumplir una obligación —apertura de cuenta para facilitar la gestión de la entidad— que esta le impuso en interés propio, siendo claramente contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios, o
- por voluntad del interesado, pues la comisión carecería de excusa. No obstante, si las entidades negaran la gratuidad a este canal de pago, podrían alternatively habilitar cualquier otro procedimiento para que los prestatarios pudieran hacer los pagos sin coste alguno (como transferencia a una cuenta habilitada a tal fin, domiciliación en cuentas abiertas en otra entidad, etc.). De no ser así, deberían informar del coste a soportar en el momento de la contratación.

CONSULTA En una cláusula de un préstamo hipotecario firmado ante notario, el cálculo de los intereses devengados se realiza sobre la base de cálculo de 360 días/año, y la fórmula para calcular los intereses devengados es ($i=C \times r \times t / 36.000$), donde t = días efectivamente transcurridos. En los meses con 31 días, la entidad financiera toma 31 para el valor del tiempo, lo que conlleva que, al final del año, el banco cobre 5 o 6 días más de intereses. ¿Es esto legal? ¿Se podría reclamar?

Si la base de cálculo son 360 días, ¿no deben ser todos los meses como si tuviesen 30 días?

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO En contestación a su consulta, le informamos de que, según el criterio del Servicio de Reclamaciones del Banco de España, cada entidad puede elegir aplicar el año comercial o el natural en las operaciones de préstamo que oferte, si bien debe venir claramente especificado en el documento contractual cuál es el año elegido para el cálculo de los intereses, incluyéndose para ello la fórmula utilizada para dicho cálculo —en cuyo denominador figurará 360 o 365— para que el cliente pueda comprobar en cada liquidación que el cálculo efectuado por la entidad se ha ajustado a lo pactado contractualmente.

Y ello es así porque el uso de la base de cálculo 360 se ha venido considerando como un «uso bancario», establecido por la práctica reiterada del mismo por parte de las entidades financieras, y, como tal, fue admitido por el extinto Consejo Superior Bancario, y recogido en las Memorias del Servicio de Reclamaciones, en las que se advertía, no obstante, que su validez actual, dado que carece de razón técnica, debía ser debatida, en su caso, por el órgano judicial competente, como instancia adecuada para establecer la validez y alcance de las cláusulas de los contratos.

En cualquier caso, hay un elemento, en general, que permite la comparación entre entidades que aplican año natural en el numerador y comercial en el denominador, o año comercial o natural en ambas partes de la fracción: se trata de la TAE o tasa anual equivalente,

que, en igualdad de condiciones y tipo de interés aplicable, será más alta en el primer caso que en el segundo.

CONSULTA

Mi consulta es referente a una entidad que no me facilita un extracto de movimientos desde la fecha de fallecimiento de mi padre hasta ahora (sí me han facilitado certificado de saldo al fallecimiento), y yo, como legataria, creo que tengo derecho a saber lo que pasa en esa cuenta, ya que hay unos ingresos por alquileres los cuales no sé si se están haciendo o no; en su negativa por escrito me dicen textualmente: «debemos indicarle que el citado extracto de movimientos le será entregado una vez nos acredite que ha aceptado la herencia y, si la solicitud nos la realiza después de la escritura de adjudicación de herencia, sea adjudicataria de la citada cuenta». Lo que sí me han facilitado es un extracto de una fecha en la que creo que, al estar vivo mi padre, podía hacer lo que le diera la gana.

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO

En contestación a su escrito le informamos de que, en caso de fallecimiento del titular de una cuenta, la entidad, antes de proceder a la entrega de los fondos, cambiar de titularidad la misma o facilitar cualquier tipo de información —posiciones que mantuviera el causante a la fecha de fallecimiento, movimientos anteriores y posteriores al fallecimiento, saldos, etc.—, debe asegurarse de que quienes acuden a ellas en condición de herederos ostentan tal condición, mediante la solicitud de copia del testamento —o de la declaración de herederos abintestato— y de la aceptación y partición de la herencia, a efectos de determinar a quién debe atribuirse. A este respecto, las entidades han de ser extremadamente diligentes en el cumplimiento de estas formalidades, tanto para proteger los intereses de los coherederos que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario como para evitar, en el caso de que los herederos no acrediten el pago o la exención del impuesto de sucesiones y donaciones, hacer frente al abono del mismo en su calidad de responsables subsidiarios.

Por tanto, las entidades han de facilitar a los herederos la información que les sea requerida, siempre que estos acrediten su condición; se reconoce, con carácter general y con las salvedades que efectuaremos, el derecho del heredero a obtener información, sin que dicha petición de información tenga que estar amparada, siempre y en todos los casos, por una resolución judicial, ya que no puede obviarse que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 661 del Código Civil, «los herederos suceden al difunto por el solo hecho de su muerte en todos sus derechos y obligaciones»; por otro lado, dicho derecho ha de ser matizado, ya que el reconocimiento de este derecho no puede dar lugar, en modo alguno, a admitir peticiones desproporcionadas, en las que la pretensión de los herederos sea efectuar una auditoría de la relación entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un período amplio de tiempo, exigiendo a la entidad que vuelva a rendir cuentas de las operaciones efectuadas.

Por último, habría que añadir otro matiz, ya que, si se tratase de cuentas de titularidad plural, cuando existe oposición expresa del/de los cotitular/es supérstite/s de la cuenta a que se facilite cualquier tipo de información sobre los movimientos anteriores al fallecimiento, debe conjugarse el derecho de información del heredero con el deber de secreto de la entidad y la protección de datos de carácter personal consagrada en nuestra legislación, por lo que la negativa de las entidades a facilitar dicha información a los herederos, sin que medie un pronunciamiento judicial, no puede considerarse arbitraria, sino que obedece a la prudencia y cautela con la que deben actuar estas en supuestos en los que pueden entrar en colisión los derechos de distintos sujetos —herederos, otros cotitulares y terceros—.

CONSULTA En cuanto al tipo de interés que se puede aplicar para el pago aplazado en las tarjetas de crédito, ¿puede superar el TAE 2,5 veces el precio oficial del dinero, para operaciones de consumidores?

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO En contestación a su escrito, le informamos con carácter general de lo siguiente:

En primer lugar, que las entidades tienen libertad para decidir los tipos de interés que aplican a las operaciones que contratan, tal como está establecido expresamente por el artículo primero de la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, cuando prevé que «(l)os tipos de interés de las operaciones activas y pasivas de las entidades de crédito serán los que libremente se pacten, cualesquiera que sean la modalidad y plazo de la operación y la naturaleza del sujeto con el que se concierten».

En segundo lugar, que deberá estar a lo previsto al respecto en el contrato de tarjeta de crédito que formalizó con su entidad, puesto que los contratos obligan de acuerdo con las cláusulas recogidas en ellos, ya que, conforme con lo establecido en el artículo 1091 del Código Civil, «(l)as obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos», y, además, el artículo 1255 del mismo texto legal prevé que «(l)os contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, la moral ni al orden público».

En este sentido, no existe ninguna limitación a dicha libertad, con la única excepción de los descubiertos en cuenta corriente con consumidores, respecto de los que la Ley sí pone un límite máximo (artículo 19.4 de la Ley de Crédito al Consumo⁸), consistente en que la comisión percibida, junto con los intereses, no podrá dar lugar a una tasa anual equivalente (TAE) superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.

CONSULTA He ido dos veces a un mismo banco con un cheque al portador y me niegan el cobro en efectivo de dichos cheques, argumentando que se trata de una norma interna de ellos que para todo cheque superior a 150,00 euros tengo que ir a la oficina que me corresponde. La segunda vez, he puesto una hoja de reclamaciones.

Mis pregunta es: ¿es esto legal?

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO En contestación a su escrito, le informamos de que las normas que regulan el lugar de pago de los cheques [básicamente los artículos 106, n.º 4, y 107 de la Ley 19/1985, de 16 de julio (BOE del 19), Cambiaria y del Cheque] establecen que, a falta de indicación especial, el lugar designado en el cheque junto al nombre del librado se reputará lugar de pago del mismo, por lo que ninguna sucursal distinta de la indicada en el mismo tiene la obligación legal de pagar en efectivo el cheque, no estimándose mala práctica la negativa a su pago, o el hecho de percibir una comisión por su pago en oficina distinta de la librada.

Hay que tener en cuenta que pagar un cheque por ventanilla en oficina distinta a aquella en la que el firmante tiene cuenta abierta implica un riesgo, al no poder comprobar que su firma coincide con la del titular de la cuenta, medida de seguridad necesaria para evitar pagos de documentos a un tenedor ilegítimo o que no hayan sido regularmente emitidos.

⁸ En la actualidad, recogido en el artículo 20.4 de la nueva Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Si el cheque es librado contra la misma sucursal, esta debe atenderlo, sin perjuicio de la posibilidad de que el cobrador venga obligado a cobrarlo a través de la cuenta, cuando ponga la mención «para abonar en cuenta» o similar.

CONSULTA

Buenas tardes, con el cambio de director me han cobrado en mi entidad financiera una serie de comisiones que hasta ahora no se me cobraban; concretamente: mantenimiento TPV, mantenimiento cuenta corriente y cuota por acceso a Internet. Ante este hecho, y debido a la nula voluntad de arreglo por parte del director de la entidad financiera, procedí a cancelar la cuenta. Mi sorpresa viene por el hecho que no me retroceden las comisiones cobradas. Mi pregunta es: teniendo en cuenta que las comisiones hacen referencia al período de octubre 2010-septiembre 2011 (son anuales), ¿no es correcto que me devuelvan la parte proporcional no consumida?

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO

En contestación a su escrito, le informamos de que los derechos y obligaciones de las partes de un contrato son los pactados en el documento suscrito al formalizar la operación. En este sentido, las partes deben estar al contenido de lo estipulado en el contrato, ya que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1091 del Código Civil, «las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos», y, además, el artículo 1255 del mismo texto legal prevé que «los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público».

Además, le informamos de que, en principio, no suele ser habitual el cobro de comisión por cancelación de cuentas. Las comisiones como esta deberían preverse en el contrato de cuenta y en el folleto de tarifas que la entidad tiene registrado en el Banco de España, que usted puede consultar en

http://www.bde.es/webbde/es/secciones/servicio/tarifas_comisiones/comisiones.html.

En todo caso, no recogiendo otra cosa en el contrato, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España viene manteniendo que, en principio, solo procedería cobrar la parte proporcional de la comisión de mantenimiento correspondiente a la parte consumida del período de liquidación pactado para la comisión, aparte, en su caso, de la comisión de administración que procediera en función del número de apuntes no exentos practicados en la cuenta desde la última liquidación. La liquidación correspondiente debería practicarse en el momento de la cancelación de la cuenta.

CONSULTA

Desearía que me informaran del plazo legal existente para la devolución de un recibo ya pagado a través de una cuenta bancaria. También, si existe una ampliación de más de tres años a este plazo, y en función de qué circunstancias se puede dar.

CONTESTACIÓN DEL SERVICIO

En contestación a su escrito, le indicamos que la nueva Ley de Servicios de Pago 16/2009, de 4 de diciembre de 2009, regula expresamente el derecho de los clientes a dar orden de devolución de adeudos domiciliados.

La norma distingue dos plazos para dar la orden de devolución, que se aplican en función de si el cargo en cuenta estaba o no previamente autorizado.

- 1 Si no estaba autorizado, cuando el cliente tenga conocimiento de que se ha producido una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente,

deberá comunicar la misma sin tardanza injustificada a la entidad, a fin de poder obtener rectificación de esta, y, salvo en los casos en los que la entidad no le hubiera proporcionado —o no hubiera hecho accesible al usuario— la información correspondiente a la operación de pago, la comunicación deberá producirse en un plazo máximo de trece meses desde la fecha del apunte (se puede pactar un plazo inferior si el usuario no fuera consumidor, en cuyo caso habrá que estar a lo pactado).

2 Si el adeudo estaba previamente autorizado, la Ley indica que el cliente tendrá derecho a la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, siempre que se satisfagan las siguientes condiciones:

- Cuando se dio la autorización, esta no especificaba el importe exacto de la operación de pago, y
- dicho importe supera el que el ordenante podía esperar razonablemente, teniendo en cuenta sus anteriores pautas de gasto, las condiciones de su contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

A petición de la entidad, el cliente deberá aportar datos de hecho referentes a dichas condiciones.

Ahora bien, el cliente y la entidad podrán convenir en el contrato marco que el ordenante tenga derecho a la devolución de adeudos domiciliados incluso cuando no se cumplan las condiciones para la devolución contempladas anteriormente.

El plazo máximo para dar esta orden de devolución es de ocho semanas, contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en la cuenta del cliente.

En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, la entidad deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien justificar su denegación de devolución, indicando, en este caso, los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario.

Puede consultar la nueva Ley de Servicios de Pago en nuestro sitio web, realizando una búsqueda en la base de datos de legislación financiera, en la sección de Normativa, o bien a través de los siguientes enlaces:

<http://app.bde.es/clf/leyes.jsp?id=86633&tipoEnt=0>

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/11/14/pdfs/BOE-A-2009-18118.pdf>

7 RELACIONES EXTERNAS

ÍNDICE

- 7.1 FIN-NET, RESOLUCIÓN
EXTRAJUDICIAL DE
CONFLICTOS
ENTRE CONSUMIDORES
Y PROVEEDORES
FINANCIEROS 173

- 7.2 ACTUACIONES DEL
SERVICIO DE
RECLAMACIONES 173

- 7.3 SEMINARIOS, JORNADAS Y
COLABORACIÓN CON
OTROS ORGANISMOS 176

7 RELACIONES EXTERNAS

7.1 FIN-NET, resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y proveedores financieros

España es miembro fundador de FIN-NET, red para la resolución extrajudicial de conflictos transfronterizos entre consumidores y proveedores en el ámbito de los servicios financieros, dentro del Espacio Económico Europeo (EEE). A estos efectos, se entienden los servicios financieros en concepto amplio: servicios bancarios, seguros y servicios de inversión.

A la fecha de redacción de la presente (junio de 2011), la red FIN-NET estaba integrada por 50 miembros pertenecientes a 22 Estados miembros del EEE (los Estados miembros de la Unión Europea más Noruega, Islandia y Liechtenstein). El cuadro adjunto enumera los organismos de resolución de conflictos financieros miembros de FIN-NET a fecha 30 de junio de 2011.

7.2 Actuaciones del Servicio de Reclamaciones

Como ya se apuntó en Memorias anteriores, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha venido participando activamente en las actuaciones llevadas a cabo en el marco de FIN-NET, asistiendo a las dos reuniones plenarias de este ejercicio que se celebraron, una de ellas en Bruselas y la otra en Copenhague, en las que han recibido una especial atención, un año más, las implicaciones de la crisis en el ámbito de las reclamaciones por servicios financieros, y los problemas de implantación de diversas normas comunitarias, como la Directiva de Servicios de Pago y su implementación en los distintos Estados miembros.

Con ello, en definitiva, se pretende que el intercambio de experiencias entre los miembros de FIN-NET en la resolución de conflictos financieros pueda servir de utilidad para todos, así como de herramienta para que los reguladores, nacionales y comunitarios, conozcan los problemas y deficiencias que pueden presentarse en la ordenación de estos aspectos en los distintos países, y poder llegar, así, a una homogeneización del tratamiento de los conflictos.

Una de las cuestiones discutidas este ejercicio se ha referido a la Recomendación de la Comisión 2010/304/UE, de 12 de mayo de 2010, sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores y, en su caso, las medidas que los miembros de FIN-NET pretenden adoptar con el objeto de dar cumplimiento a dicha Recomendación.

Asimismo, el Servicio de Reclamaciones participó en la jornada de trabajo que, a estos efectos, organizó el Instituto Nacional de Consumo, en colaboración con la Comisión Europea (Dirección General de Salud y Consumo), con el objeto de poner conocer los métodos de trabajo utilizados por las distintas organizaciones que habitualmente se encargan de esta tarea, en concreto referidos a la forma de utilización, recopilación y clasificación de los datos en su trabajo diario.

Por lo demás, durante el año 2010 el Servicio de Reclamaciones ha continuado con la estrecha colaboración que mantiene con el Centro Europeo del Consumidor en España. Dicha colaboración consiste en la tramitación de las reclamaciones y consultas dirigidas al Servicio de Reclamaciones, que, en su caso, se trasladan al organismo competente miembro de FIN-NET, y en proporcionar la información y el asesoramiento preciso sobre la regulación aplicable en cuestiones financieras.

¿Que es FIN-NET?

FIN-NET surge siguiendo la Recomendación de la Comisión Europea 98/257/CE, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, y pretende facilitar el acceso a procedimientos de denuncia extrajudicial en caso de litigios financieros transfronterizos dentro del EEE.

¿Cómo funciona FIN-NET?

FIN-NET permite ponerse en contacto con el órgano de denuncia extrajudicial de litigio financiero en el país de origen del consumidor (sistema más cercano), aun en caso de que la denuncia se refiera a una empresa financiera extranjera.

Este mecanismo permite averiguar cuál es el sistema de denuncia competente para la resolución del conflicto, y ofrece la información necesaria sobre el sistema y el procedimiento que aplica el organismo al que corresponde resolver, en el país donde se produjo la incidencia.

Una vez que el consumidor financiero entra en contacto con el sistema de resolución de su país, la reclamación puede llevarse a cabo de dos maneras:

- El organismo del país de origen admite la reclamación y la traslada al organismo competente en el país donde se produjo la incidencia o del proveedor del servicio financiero.
- En determinadas circunstancias, puede ser mejor que el consumidor financiero entre directamente en contacto con el sistema pertinente. Así lo aconsejará el organismo miembro de FIN-NET del país de origen del consumidor, proporcionando la información necesaria sobre los trámites o requisitos precisos.

¿Cómo se crea FIN-NET?

Esta red se crea mediante la adhesión a un memorando que es una declaración de intenciones de cooperación.

Las disposiciones del memorando no son jurídicamente vinculantes para las partes y, por ello, no crean derechos ni obligaciones legales para las mismas o para terceros.

Este memorando establece unos modelos básicos de cooperación, si bien permite que los miembros establezcan cualquier otro sistema que permita llevar a cabo los objetivos de la red.

¿Quiénes son los miembros de FIN-NET?

En la mayor parte de los Estados miembros del EEE existen procedimientos de resolución extrajudicial de denuncias sobre todos los servicios financieros. En el sistema español, actualmente están inscritos el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, la Oficina de Atención al Inversor, de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Hacienda.

En algunos casos, el órgano de resolución es creado por una disposición normativa, y, en otros, el órgano ha sido creado de manera voluntaria. Del mismo modo, la sujeción al organismo de resolución puede ser obligatoria o voluntaria, al igual que la adhesión de los proveedores financieros (bancos, compañías de seguros, otras entidades financieras...).

Las decisiones que alcancen estos sistemas de resolución pueden ser vinculantes o no, pueden cubrir reclamaciones sobre todos los productos que ofrezcan o solamente sobre algunos. En todo caso, para ser miembro de FIN-NET, estos organismos deben cumplir los principios de la recomendación de la Comisión Europea antes citada, que son los siguientes:

- 1 *Principio de independencia:* La independencia del órgano responsable de la toma de la decisión estará asegurada, de forma que se garantice la imparcialidad de su acción.
- 2 *Principio de transparencia:* El sistema adoptará las medidas necesarias para garantizar que el consumidor disponga de toda la información necesaria sobre el procedimiento y que los resultados sean evaluables objetivamente.
- 3 *Principio de contradicción:* El procedimiento que habrá de seguirse implicará la posibilidad de que todas las partes interesadas den a conocer su punto de vista a la institución competente y que tengan conocimiento de todas las posturas y de todos los hechos expuestos por la otra parte.
- 4 *Principio de eficacia:* La eficacia del procedimiento estará asegurada por medidas que garanticen:
 - el acceso del consumidor al procedimiento, sin estar obligado a utilizar un representante legal;
 - la gratuidad del procedimiento o la fijación de costes moderados;
 - la fijación de plazos cortos entre la consulta presentada ante el órgano y la toma de la decisión, y
 - la atribución de un papel activo al órgano competente, que le permita tener en cuenta todo elemento útil para la solución del litigio.
- 5 *Principio de legalidad:* La decisión del órgano no podrá tener como resultado privar al consumidor de la protección que le garantizan las disposiciones imperativas de la ley del Estado en el que esté establecido el órgano.
- 6 *Principio de libertad:* La decisión del órgano solo podrá ser obligatoria para las partes cuando estas hayan sido previamente informadas y la hayan aceptado expresamente.
- 7 *Principio de representación:* El procedimiento no podrá privar a las partes del derecho a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.

¿Cuáles son los objetivos de FIN-NET?

- Ofrecer al consumidor financiero acceso fácil y con conocimiento de causa a procedimientos de resolución extrajudicial en caso de conflictos transfronterizos dentro del EEE.
- Garantizar un eficaz intercambio de información entre los sistemas europeos, de modo que las denuncias transfronterizas que se presenten sean tramitadas con la máxima celeridad, eficacia y profesionalidad.
- Garantizar que los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de los distintos países del EEE se apliquen según un conjunto de garantías mínimas comunes.

| País | Órganos de resolución extrajudicial de conflictos financieros |
|-----------------|--|
| ALEMANIA | Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank Ombudsmann der privaten Banken Deutscher Sparkassen- und Giroverband Verband der Privaten Bausparkassen e.V. – Kundenbeschwerdestelle Ombudsmann der deutschen genossenschaftlichen Bankengruppe c/o Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR Ombudsmann der öffentlichen Banken Schlichtungsstelle der LBS Ombudsmann private Kranken- und Pflegeversicherung Versicherungsombudsman e.V. |
| AUSTRIA | Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft |
| BÉLGICA | Ombudsman des assurances/Ombudsman van de verzekeringen Service de Médiation Banques – Crédit – Placements/Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen Ombudsman auprès de La Poste/Ombudsdienst bij De Post |
| DINAMARCA | Pengeinstituttankenævnet Realkreditankenævnet Ankenævnet for Forsikring Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber Ankenævnet for Investeringsforeninger |
| ESPAÑA | Servicio de Reclamaciones del Banco de España Oficina de Atención al Inversor, de la Dirección de Inversores de la Comisión Nacional del Mercado de Valores Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, del Ministerio de Economía y Hacienda |
| FINLANDIA | Arvopaperilautakunta Kuluttajariitalautakunta Vakuutuslautakunta |
| FRANCIA | Médiateur de Groupement des Entreprises Mutuelles Autorité des Marchés Financiers - Service de la Médiation Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'assurances Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières (ASF) |
| GRECIA | Hellenic Ombudsman for Banking – Investment Services (H.O.B.I.S.) Directorate of Insurance Enterprises and Actuaries of the Ministry of Development |
| HOLANDA | Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) |
| HUNGRÍA | Budapesti Békélteto Testület |
| IRLANDA | Biúró an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais/Financial Services Ombudsman's Bureau |
| ITALIA | Ombudsman Bancario ISVAP – Istituto di Vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo |
| LIECHTENSTEIN | Bankenombudsmann Schlichtungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten bei der Ausführung von Überweisungen |
| LITUANIA | Nacionalinė vartotojų teisių apsaugos taryba prie Teisingumo ministerijos |
| LUXEMBURGO | Médiateur en Assurances Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) |
| MALTA | 'Manager' G?all-Ilmenti tal-Konsumatur, Awtorità g?as-Servizzi Finanzjarji ta' Malta |
| NORUEGA | Bankklagenemnda Forsikringsklagekontoret |
| POLONIA | Bankowy Arbitraz Konsumentcki Rzecznik Ubezpieczonych Sad Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego |
| PORTUGAL | Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Serviço de Mediação de Conflitos, CMVM |
| REINO UNIDO | Financial Ombudsman Service |
| REPÚBLICA CHECA | Finanční arbitr České republiky |
| SUECIA | Allmänna reklamationsnämnden |

El Centro Europeo del Consumidor en España está radicado en Madrid y tiene personal destacado en Cataluña (en la Agencia Catalana del Consumo), así como en el País Vasco (en la Dirección de Consumo y Seguridad Industrial), para colaborar en la tramitación de los casos.

Forma parte de la Red Europea, ECC-Net, de Centros Europeos del Consumidor, organismos y entidades similares en su funcionamiento, competencias y objetivos, situados en cada uno de los Estados miembros de la Unión Europea y creados a instancia de la Comisión Europea.

El Centro Europeo del Consumidor en España puede ayudar:

- a los ciudadanos de cualquier Estado miembro de la Unión Europea que adquieren un bien o contratan un servicio en cualquier parte del territorio español, y
- a los ciudadanos españoles que adquieren un bien o contratan un servicio en un Estado miembro que no sea España.

Más información:

<http://cec.consumo-inc.es>.

Los Centros Europeos del Consumidor (European Consumer Centres Network, ECC-Net), oficinas de atención al consumidor, situados en cualquier Estado miembro de la Unión Europea ofrecen información o asistencia en relación con la adquisición de un bien o la utilización de un servicio en un país diferente al propio. Su actuación se extiende a cualquier área de consumo y no son organismos que se pronuncien sobre los conflictos, sino que asesoran e informan al consumidor sobre el modo de llevar a cabo sus reclamaciones, pudiendo ser el propio Centro del Consumidor Europeo quien traslade la reclamación o consulta al organismo competente para su resolución.

7.3 Seminarios, jornadas y colaboración con otros organismos

Durante el año 2010, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España organizó y participó en diversos seminarios y jornadas, tanto a nivel nacional como internacional, en los que se analizaron determinadas cuestiones de actualidad en relación con la operativa bancaria; en concreto, se participó en la *Convención Anual de los Servicios de Atención al Cliente de las Cajas de Ahorro*. En este seminario, se revisaron los criterios de resolución de reclamaciones y quejas utilizados por los Servicios de Atención al Cliente de las cajas de ahorros y por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España. También se ha colaborado con la Unidad de Cooperación Técnica y Relaciones Internacionales del Banco de España, atendiendo a la visita de representantes del Banco Central de Indonesia.

Finalmente, se ha colaborado activamente en el Plan de Educación Financiera lanzado en mayo de 2008, elaborado en el marco de un convenio de colaboración entre el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En ejecución de este Plan, se han impartido diversas charlas en el territorio español, dirigidas a técnicos de consumo o representantes de asociaciones de consumidores y usuarios de las distintas Comunidades Autónomas que han interesado la participación de los supervisores financieros.

8 APÉNDICE RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES
Y A LA NORMATIVA APLICABLE A ESTE

ÍNDICE

- 8.1 SERVICIO DE RECLAMACIONES. INFORMACIÓN GENERAL 181

- 8.2 SITIO WEB DEL BANCO DE ESPAÑA. SERVICIO DE RECLAMACIONES 185

8 APÉNDICE RELATIVO AL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE RECLAMACIONES Y A LA NORMATIVA APLICABLE A ESTE

8.1 Servicio de Reclamaciones. Información general

El Servicio de Reclamaciones del Banco de España es competente para conocer las quejas, reclamaciones y consultas que formulen los usuarios de servicios financieros en relación con la actividad de las entidades supervisadas por el Banco de España¹.

En general, estas quejas, reclamaciones y consultas están relacionadas con incidencias referidas a productos y servicios bancarios, tales como depósitos, préstamos con garantía hipotecaria, tarjetas de crédito o débito, etc.

¿QUÉ ES UNA RECLAMACIÓN?

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

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

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

¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

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

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

¿QUIÉN PUEDE RECLAMAR?

Pueden presentar quejas o reclamaciones:

- a) Todas las personas físicas o jurídicas con capacidad de obrar conforme a Derecho, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de servicios financieros (ya sea personalmente o mediante representación), y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela, o de las buenas prácticas y usos financieros.
- b) Las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que afecten a un determinado cliente y acrediten su representación, y, en el caso de intereses colectivos, siempre que estos resulten afectados y aquellas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos legalmente establecidos en materia de defensa de los consumidores.

¹ En concreto, de conformidad con la normativa anteriormente en vigor (y a falta de nueva normativa que regule esta cuestión en la actualidad), el Servicio de Reclamaciones es competente para recibir y tramitar las quejas y reclamaciones relativas a operaciones concretas que sean formuladas por los usuarios de los servicios bancarios prestados por las entidades de crédito autorizadas a operar en el territorio nacional, así como los servicios prestados por las sociedades de tasación y por los establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias con el exterior.

¿QUÉ DEBE HACER EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE UNA INCIDENCIA CON SU ENTIDAD?

En primer lugar, y con carácter previo a la presentación de la reclamación ante el Servicio de Reclamaciones, se debe formular la reclamación por escrito ante el servicio de atención al cliente de la entidad o, en el caso de existir, ante el defensor del cliente de la misma.

Denegada la reclamación por la entidad o no obteniendo respuesta en el plazo máximo de dos meses, se podrá interponer reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Algunos reclamantes no están seguros de cómo deben plantear su reclamación; por ello, en determinados casos, se dirigen directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, sin haber dado a la entidad afectada la oportunidad de solucionar la incidencia por la que se quejan. En estos supuestos, se indica a los reclamantes que deben dirigir su reclamación, en primer lugar, a la entidad, y se les recuerda que, si la entidad no resuelve su queja en el plazo de dos meses (o la respuesta obtenida no satisface sus intereses), entonces sí que podrá ser analizada por esta institución.

De este modo, una vez recibida la reclamación, y tras comprobar que el reclamante se dirigió en primer término a la entidad reclamada, y que no existe una causa de inadmisión de la reclamación, el Servicio de Reclamaciones procede a la apertura del expediente correspondiente².

¿DÓNDE SE PUEDE PRESENTAR LA RECLAMACIÓN?

Las reclamaciones o quejas pueden presentarse:

a) Personalmente, en las ventanillas habilitadas al efecto en la sede central del Banco de España en Madrid o en cualquiera de sus sucursales existentes en las distintas Comunidades Autónomas.

b) Por correo, dirigido a:

Banco de España. Servicio de Reclamaciones
Alcalá, 48. 28014 Madrid

c) A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones³:

http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina_virtual.htm

¿QUÉ DATOS DEBE CONTENER LA RECLAMACIÓN?

En las reclamaciones y quejas, debe constar:

- 1 La identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social; domicilio a efecto de notificaciones; DNI o CIF, y representación, en su caso).
- 2 La entidad o entidades contra las que se presenta y las oficinas o departamentos implicados.

2 Si la documentación aportada fuera incompleta, o no se concretara el motivo de reclamación, se requerirá al interesado para su subsanación, concediéndosele el plazo de 10 días. De no cumplirse lo requerido, se procede al archivo de la reclamación.

3 A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones (creada el 18 de abril de 2008), los ciudadanos pueden presentar consultas y reclamaciones sin necesidad de desplazarse físicamente hasta una sucursal de esta institución. La Oficina Virtual consta de una zona pública, que permite a los usuarios de productos bancarios realizar consultas sobre cuestiones que puedan surgir en sus relaciones con las entidades financieras, y de una zona privada, que permite la presentación de una reclamación o queja contra una entidad concreta, así como realizar el seguimiento del expediente de reclamación, mediante la consulta del estado de tramitación del mismo o la realización de consultas de carácter general.

- 3 El motivo concreto de la reclamación o queja, expresado de forma clara.
- 4 La acreditación del cumplimiento del trámite previo ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad.
- 5 El lugar, la fecha y la firma.
- 6 Las copias de los documentos que acrediten los hechos planteados.
- 7 La declaración expresa de que la cuestión no está siendo tratada en ninguna otra instancia administrativa, arbitral o judicial.

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

Los motivos por los que una reclamación o queja no se admite son los siguientes:

- a) Omisión de datos esenciales necesarios para su tramitación y no subsanables.
- b) Falta de concreción de los motivos, hechos u operaciones que la originan.
- c) Transcurso del plazo de extinción de las acciones o de los derechos.
- d) Ausencia de reclamación previa ante la entidad de que se trate.
- e) Diferencias esenciales entre el contenido de la reclamación o queja remitido al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y el contenido de la reclamación formulada ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad.
- f) Existencia de resolución previa sobre la misma cuestión planteada ante el Servicio de Reclamaciones, emitida por algún otro órgano administrativo, arbitral o judicial.
- g) Sometimiento de la cuestión planteada, en el momento de plantearse la reclamación, a cualquier otro órgano administrativo, arbitral o judicial.
- h) Falta de competencia del Servicio de Reclamaciones en relación con asuntos cuyo conocimiento y análisis corresponde a otros organismos, tales como:
 - Las cuestiones relativas a la inclusión del reclamante-persona física en un registro de morosos, en cuyo caso el órgano competente para su resolución es la Agencia Española de Protección de Datos.
 - Los aspectos relacionados con los mercados de valores (compraventa de acciones, suscripción o reembolso de fondos de inversión...), cuya competencia corresponde a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
 - Los temas relativos a la comercialización de seguros o planes y fondos de pensiones, para los que el organismo competente es la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

¿QUÉ FASES TIENE EL PROCEDIMIENTO?

- 1.º Una vez recibida la reclamación, y tras comprobar que el reclamante se dirigió en primer término a la entidad reclamada, y que no existe una causa de inad-

misión de la reclamación, el Servicio de Reclamaciones procede a la apertura del expediente correspondiente. La apertura del expediente se comunica al reclamante en el plazo máximo de 10 días hábiles.

2.º A continuación, el expediente se traslada a la entidad reclamada, para que presente las alegaciones y la documentación que estime oportunas, sin perjuicio de que, por parte del Servicio de Reclamaciones, se pueda recabar información o documentación concreta que se estime necesaria para el correcto análisis de la reclamación.

3.º El expediente deberá concluir con un informe motivado, que, con carácter general, se emitirá en el plazo de cuatro meses desde la fecha de presentación del escrito de reclamación o queja.

4.º No obstante lo anterior, durante la tramitación del expediente, el reclamante puede desistir y/o la entidad puede aceptar las pretensiones del reclamante, lo que también dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento.

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

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

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

Aunque las entidades no están obligadas a aceptar las conclusiones del informe, en muchos casos suelen acatarlas.

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

CONSULTAS

El plazo máximo para la contestación de las consultas es de un mes desde su presentación. Las consultas pueden plantearse personalmente, por correo físico o electrónico, a través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones, o por teléfono, en las siguientes direcciones y número de teléfono:

- a) Personalmente, en la ventanilla habilitada al efecto en la sede central del Banco de España en Madrid, o en cualquiera de sus sucursales existentes en las distintas Comunidades Autónomas.
- b) Por correo físico, dirigido a:
Banco de España. Servicio de Reclamaciones
Alcalá, 48. 28014 Madrid
- c) A través de la Oficina Virtual del Servicio de Reclamaciones:
http://www.bde.es/servicio/reclama/oficina_virtual.htm
- d) Por teléfono: 901 54 54 00

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

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

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

8.2 Sitio web del Banco de España. Servicio de Reclamaciones

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

En primer lugar, se ofrece una *información general* sobre el Servicio de Reclamaciones, sobre sus funciones y su funcionamiento. Se hace referencia a quiénes pueden reclamar, a quiénes pueden ser objeto de reclamación y los motivos que pueden dar lugar a la presentación de una reclamación. Se definen las normas de transparencia y protección de la clientela bancaria y las buenas prácticas y usos bancarios, y los supuestos en los que la competencia corresponde a otras instancias. También se hace referencia a los *requisitos necesarios para poder presentar una reclamación*, las distintas fases del procedimiento y la conclusión y efectos de los informes emitidos. Se indican el trámite previo necesario, la forma y el lugar de presentación, la documentación exigida, y un acceso al formulario para plantear la reclamación, queja o consulta.

En el epígrafe de la Oficina Virtual, se incluye toda la información necesaria para poder presentar reclamaciones y formular consultas por vía telemática.

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

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

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

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

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 (semestral)
Informe Anual (ediciones en español e inglés)
Informe de Estabilidad Financiera (ediciones en español e inglés) (semestral)
Memoria Anual sobre la Vigilancia de Sistemas de Pago (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)
Memoria de Actividades de Investigación (ediciones en español e inglés) (anual)
Memoria de la Central de Información de Riesgos (solo disponible en versión electrónica en el sitio web)
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

- 70 OLYMPIA BOVER Y MARIO IZQUIERDO: Ajustes de calidad en los precios: métodos hedónicos y consecuencias para la Contabilidad Nacional (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 71 MARIO IZQUIERDO Y M.^a DE LOS LLANOS MATEA: Una aproximación a los sesgos de medición de las variables macroeconómicas españolas derivados de los cambios en la calidad de los productos (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 72 MARIO IZQUIERDO, OMAR LICANDRO Y ALBERTO MAYDEU: Mejoras de calidad e índices de precios del automóvil en España (2001). (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 73 OLYMPIA BOVER Y PILAR VELILLA: Precios hedónicos de la vivienda sin características: el caso de las promociones de viviendas nuevas. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 74 MARIO IZQUIERDO Y M.^a DE LOS LLANOS MATEA: Precios hedónicos para ordenadores personales en España durante la década de los años noventa (2001). (Publicada una edición en inglés con el mismo número.)
- 75 PABLO HERNÁNDEZ DE COS: Empresa pública, privatización y eficiencia (2004).
- 76 FRANCISCO DE CASTRO FERNÁNDEZ: Una evaluación macroeconómica de la política fiscal en España (2005).
- 77 JUAN S. MORA-SANGUINETTI: The effect of institutions on European housing markets: An economic analysis (2010).

ESTUDIOS DE HISTORIA ECONÓMICA

- 42 SEBASTIÁN COLL Y JOSÉ IGNACIO FORTEA: Guía de fuentes cuantitativas para la historia económica de España. Vol. II: Finanzas y renta nacional (2002).
- 43 ELENA MARTÍNEZ RUIZ: El sector exterior durante la autarquía. Una reconstrucción de las balanzas de pagos de España, 1940-1958. Edición revisada (2003).
- 44 INÉS ROLDÁN DE MONTAUD: La banca de emisión en Cuba (1856-1898) (2004).
- 45 ALFONSO HERRANZ LONCÁN: La dotación de infraestructuras en España, 1844-1935 (2004).
- 46 MARGARITA EVA RODRÍGUEZ GARCÍA: Compañías privilegiadas de comercio con América y cambio político (1706-1765) (2005).
- 47 MARÍA CONCEPCIÓN GARCÍA-IGLESIAS SOTO: Ventajas y riesgos del patrón oro para la economía española (1850-1913) (2005).
- 48 JAVIER PUEYO SÁNCHEZ: El comportamiento de la gran banca en España, 1921-1974 (2006).
- 49 ELENA MARTÍNEZ RUIZ: Guerra Civil, comercio y capital extranjero. El sector exterior de la economía española (1936-1939) (2006).
- 50 ISABEL BARTOLOMÉ RODRÍGUEZ: La industria eléctrica en España (1890-1936) (2007).
- 51 JUAN E. CASTAÑEDA FERNÁNDEZ: ¿Puede haber deflaciones asociadas a aumentos de la productividad? Análisis de los precios y de la producción en España entre 1868 y 1914 (2007).
- 52 CECILIA FONT DE VILLANUEVA: La estabilización monetaria de 1680-1686. Pensamiento y política económica (2008).

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

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

- 53 RAFAEL MORENO FERNÁNDEZ: Los servicios de inspección del Banco de España: su origen histórico (1867-1896) (2008).
- 54 RAFAEL MORENO FERNÁNDEZ: El personal del Banco de España: desde su origen en el siglo XVIII hasta fin del siglo XIX. Vol. I: Banco de San Carlos (2009).
- 55 CARLOS ÁLVAREZ NOGAL: Oferta y demanda de deuda pública en Castilla. Juros de alcabalas (1540-1740) (2009).

DOCUMENTOS DE TRABAJO

- 0935 JOAN PAREDES, DIEGO J. PEDREGAL Y JAVIER J. PÉREZ: A quarterly fiscal database for the euro area based on intra-annual fiscal information.
- 1001 JAVIER ANDRÉS, ÓSCAR ARCE Y CARLOS THOMAS: Banking competition, collateral constraints and optimal monetary policy.
- 1002 CRISTINA BARCELÓ Y ERNESTO VILLANUEVA: The response of household wealth to the risk of losing the job: evidence from differences in firing costs.
- 1003 ALEXANDER KARAIVANOV, SONIA RUANO, JESÚS SAURINA Y ROBERT TOWNSEND: No bank, one bank, several banks: does it matter for investment?
- 1004 GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS Y HUGO RODRÍGUEZ MENDIZÁBAL: Asymmetric standing facilities: an unexploited monetary policy tool.
- 1005 GABRIEL JIMÉNEZ, JOSÉ A. LÓPEZ Y JESÚS SAURINA: How does competition impact bank risk-taking?
- 1006 GIUSEPPE BERTOLA, AURELIJUS DABUSINSKAS, MARCO HOEBERICHTS, MARIO IZQUIERDO, CLAUDIA KWAPIL, JEREMI MONTORNÈS Y DANIEL RADOWSKI: Price, wage and employment response to shocks: evidence from the WDN Survey.
- 1007 JAVIER MENCÍA: Testing non linear dependence in the Hedge Fund industry.
- 1008 ALFREDO MARTÍN-OLIVER: From proximity to distant banking: Spanish banks in the EMU.
- 1009 GALO NUÑO: Optimal research and development expenditure: a general equilibrium approach.
- 1010 LUIS J. ÁLVAREZ Y PABLO BURRIEL: Is a Calvo price setting model consistent with micro price data?
- 1011 JENS HAGENDORFF, IGNACIO HERNANDO, MARÍA J. NIETO Y LARRY D. WALL: What do premiums paid for bank M&As reflect? The case of the European Union.
- 1012 DAVID DE ANTONIO LIEDO: General Equilibrium Restrictions for Dynamic Factor Models.
- 1013 JAMES COSTAIN, JUAN F. JIMENO Y CARLOS THOMAS: Employment fluctuations in a dual labor market.
- 1014 LUIS M. VICEIRA Y RICARDO GIMENO: The euro as a reserve currency for global investors.
- 1015 PALOMA LÓPEZ-GARCÍA Y JOSÉ MANUEL MONTERO: Understanding the Spanish business innovation gap: The role of spillovers and firms' absorptive capacity.
- 1016 AITOR LACUESTA Y SERGIO PUENTE: El efecto del ciclo económico en las entradas y salidas de inmigrantes en España.
- 1017 REBEKKA CHRISTOPOULOU, JUAN F. JIMENO Y ANA LAMO: Changes in the wage structure in EU countries.
- 1018 THOMAS BREUER, MARTIN JANDAČKA, JAVIER MENCÍA Y MARTIN SUMMER: A systematic approach to multi-period stress testing of portfolio credit risk.
- 1019 LUIS J. ÁLVAREZ Y PABLO BURRIEL: Micro-based estimates of heterogeneous pricing rules: The United States vs. the euro area.
- 1020 ALFREDO MARTÍN-OLIVER Y VICENTE SALAS-FUMÁS: I.T. investment and intangibles: Evidence from banks.
- 1021 LUISA LAMBERTINI, CATERINA MENDICINO Y MARIA TERESA PUNZI: Expectations-driven cycles in the housing market.
- 1022 JULIÁN MESSINA, PHILIPP DU CAJU, CLÁUDIA FILIPA DUARTE, NIELS LYNGGARD HANSEN Y MARIO IZQUIERDO: The incidence of nominal and real wage rigidity: an individual-based sectoral approach.
- 1023 ALESSIO MORO: Development, growth and volatility.
- 1024 LUIS J. ÁLVAREZ Y ALBERTO CABRERO: Does housing really lead the business cycle?
- 1025 JUAN S. MORA-SANGUINETTI: Is judicial inefficiency increasing the house property market weight in Spain? Evidence at the local level.
- 1026 MÁXIMO CAMACHO, GABRIEL PÉREZ-QUIRÓS Y PILAR PONCELA: Green shoots in the Euro area. A real time measure.
- 1027 AITOR ERCE Y JAVIER DÍAZ-CASSOU: Creditor discrimination during sovereign debt restructurings.
- 1028 RAFAEL REPULLO, JESÚS SAURINA Y CARLOS TRUCHARTE: Mitigating the pro-cyclicality of Basel II.
- 1029 ISABEL ARGIMÓN Y JENIFER RUIZ: The effects of national discretions on banks.
- 1030 GABRIEL JIMÉNEZ, STEVEN ONGENA, JOSÉ-LUIS PEYDRÓ Y JESÚS SAURINA: Credit supply: identifying balance-sheet channels with loan applications and granted loans.
- 1031 ENRIQUE MORAL-BENITO: Determinants of economic growth: A Bayesian panel data approach.
- 1032 GABE J. DE BONDT, TUOMAS A. PELTONEN Y DANIEL SANTABÁRBARA: Booms and busts in China's stock market: Estimates based on fundamentals.
- 1033 CARMEN MARTÍNEZ-CARRASCAL Y JULIAN VON LANDESBERGER: Explaining the demand for money by non-financial corporations in the euro area: A macro and a micro view.
- 1034 CARMEN MARTÍNEZ-CARRASCAL: Cash holdings, firm size and access to external finance. Evidence for the euro area.
- 1035 CÉSAR ALONSO-BORREGO: Firm behavior, market deregulation and productivity in Spain.
- 1036 OLYMPIA BOVER: Housing purchases and the dynamics of housing wealth.
- 1037 DAVID DE ANTONIO LIEDO Y ELENA FERNÁNDEZ MUÑOZ: Nowcasting Spanish GDP growth in real time: "One and a half months earlier".

- 1108 FRANCESCA VIANI: International financial flows, real exchange rates and cross-border insurance.
- 1109 FERNANDO BRONER, TATIANA DIDIER, AITOR ERCE Y SERGIO L. SCHMUKLER: Gross capital flows: dynamics and crises.
- 1101 GIACOMO MASIER Y ERNESTO VILLANUEVA: Consumption and initial mortgage conditions: evidence from survey data.
- 1102 PABLO HERNÁNDEZ DE COS Y ENRIQUE MORAL-BENITO: Endogenous fiscal consolidations.
- 1103 CÉSAR CALDERÓN, ENRIQUE MORAL-BENITO AND LUIS SERVÉN: Is infrastructure capital productive? A dynamic heterogeneous approach.
- 1104 MICHAEL DANQUAH, ENRIQUE MORAL-BENITO Y BAZOUMANA OUATTARA: TFP growth and its determinants: nonparametrics and model averaging.
- 1105 JUAN CARLOS BERGANZA Y CARMEN BROTO: Flexible inflation targets, forex interventions and exchange rate volatility in emerging countries.
- 1106 FRANCISCO DE CASTRO, JAVIER J. PÉREZ Y MARTA RODRÍGUEZ VIVES: Fiscal data revisions in Europe.
- 1107 ÁNGEL GAVILÁN, PABLO HERNÁNDEZ DE COS, JUAN F. JIMENO Y JUAN A. ROJAS: Fiscal policy, structural reforms and external imbalances: a quantitative evaluation for Spain.
- 1108 EVA ORTEGA, MARGARITA RUBIO Y CARLOS THOMAS: House purchase versus rental in Spain.
- 1109 ENRIQUE MORAL-BENITO: Dynamic panels with predetermined regressors: likelihood-based estimation and Bayesian averaging with an application to cross-country growth.
- 1110 NIKOLAI STÄHLER Y CARLOS THOMAS: FiMod - a DSGE model for fiscal policy simulations.
- 1111 ÁLVARO CARTEA Y JOSÉ PENALVA: Where is the value in high frequency trading?
- 1112 FILIPA SÁ Y FRANCESCA VIANI: Shifts in portfolio preferences of international investors: an application to sovereign wealth funds.
- 1113 REBECA ANGUREN MARTÍN: Credit cycles: Evidence based on a non linear model for developed countries.
- 1114 LAURA HOSPIDO: Estimating non-linear models with multiple fixed effects: A computational note.
- 1115 ENRIQUE MORAL-BENITO Y CRISTIAN BARTOLUCCI: Income and democracy: Revisiting the evidence.
- 1116 AGUSTÍN MARAVALL HERRERO Y DOMINGO PÉREZ CAÑETE: Applying and interpreting model-based seasonal adjustment. The euro-area industrial production series.

DOCUMENTOS OCASIONALES

- 0805 JAVIER DÍAZ-CASSOU, AITOR ERCE-DOMÍNGUEZ Y JUAN J. VÁZQUEZ-ZAMORA: The role of the IMF in recent sovereign debt restructurings: Implications for the policy of lending into arrears.
- 0806 MIGUEL DE LAS CASAS Y XAVIER SERRA: Simplification of IMF lending. Why not just one flexible credit facility?
- 0807 MIGUEL GARCÍA-POSADA Y JOSEP M.^a VILARRUBIA: Mapa de exposición internacional de la economía española.
- 0808 SARAI CIRADO Y ADRIAN VAN RIXTEL: La financiación estructurada y las turbulencias financieras de 2007-2008: Introducción general. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0809 FRANCISCO DE CASTRO Y JOSÉ M. GONZÁLEZ-MÍNGUEZ: La composición de las finanzas públicas y el crecimiento a largo plazo: Un enfoque macroeconómico.
- 0810 OLYMPIA BOVER: Dinámica de la renta y la riqueza de las familias españolas: resultados del panel de la Encuesta Financiera de las Familias (EFF) 2002-2005. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0901 ÁNGEL ESTRADA, JUAN F. JIMENO Y JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA: La economía española en la UEM: los diez primeros años. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0902 ÁNGEL ESTRADA Y PABLO HERNÁNDEZ DE COS: El precio del petróleo y su efecto sobre el producto potencial. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 0903 PALOMA LÓPEZ-GARCÍA, SERGIO PUENTE Y ÁNGEL LUIS GÓMEZ: Employment generation by small firms in Spain.
- 0904 LUIS J. ÁLVAREZ, SAMUEL HURTADO, ISABEL SÁNCHEZ Y CARLOS THOMAS: The impact of oil price changes on Spanish and euro area consumer price inflation.
- 0905 CORAL GARCÍA, ESTHER GORDO, JAIME MARTÍNEZ-MARTÍN Y PATROCINIO TELLO: Una actualización de las funciones de exportación e importación de la economía española.
- 1001 L. J. ÁLVAREZ, G. BULLIGAN, A. CABRERO, L. FERRARA Y H. STAHL: Housing cycles in the major euro area countries.
- 1002 SONSOLES GALLEGO, SÁNDOR GARDÓ, REINER MARTIN, LUIS MOLINA Y JOSÉ MARÍA SERENA: The impact of the global economic and financial crisis on Central Eastern and SouthEastern Europe (CESEE) and Latin America.
- 1101 LUIS ORGAZ, LUIS MOLINA Y CARMEN CARRASCO: El creciente peso de las economías emergentes en la economía y gobernanza mundiales. Los países BRIC.
- 1102 KLAUS SCHMIDT-HEBBEL: Los bancos centrales en América Latina: cambios, logros y desafíos. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 1103 OLYMPIA BOVER: The Spanish Survey of Household Finances (EFF): description and methods of the 2008 wave.
- 1104 PABLO HERNÁNDEZ DE COS, MARIO IZQUIERDO Y ALBERTO URTASUN: Una estimación del crecimiento potencial de la economía española. (Publicada una versión inglesa con el mismo número.)
- 1105 ENRIQUE ALBEROLA, CARLOS TRUCHARTE Y JUAN LUIS VEGA: Central banks and macroprudential policy. Some reflections from the Spanish experience.

EDICIONES VARIAS¹

JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA, JOSÉ VIÑALS Y FERNANDO GUTIÉRREZ (Eds.): 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 €.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SANTIAGO FERNÁNDEZ DE LIS Y FERNANDO RESTOY (Eds.): Central banks in the 21st century (2006). Ejemplar gratuito.

JUAN F. JIMENO (Ed.): Spain and the euro. The first ten years (2010). Ejemplar gratuito.

TERESA TORTELLA: El Banco de España desde dentro. Una historia a través de sus documentos. Edición en tapa dura: 30 €; edición en rústica: 24 €.

JOSÉ LUIS MALO DE MOLINA Y PABLO MARTÍN ACEÑA (Eds.): Un siglo de historia del Sistema Financiero Español (2011) (*).

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, solo disponible en versión electrónica en el sitio web²)

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

Cuentas Financieras de la Economía Española (edición bilingüe: español e inglés) (series anuales y trimestrales³)

Legislación financiera y registros oficiales

Circulares a entidades de crédito⁴

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).

UBALDO NIETO DE ALBA: Matemática financiera y cálculo bancario.

LUIS A. HERNANDO ARENAS: Tesorería en moneda extranjera.

PUBLICACIONES DEL BANCO CENTRAL EUROPEO

Informe Anual

Boletín Mensual

Otras publicaciones

- 1 Todas las publicaciones las distribuye el Banco de España, excepto las señaladas con (*), (**), (***) o (****), que las distribuyen, respectivamente, Alianza Editorial, Editorial Tecnos, Macmillan (Londres) y Thomson-Aranzadi. Los precios indicados incluyen el 4% de IVA.
- 2 Además, diariamente se actualiza en la sección de Estadísticas.
- 3 Además, se difunde en Internet una actualización trimestral de los cuadros de esta publicación.
- 4 Solo disponible en el sitio web del Banco de España hasta su incorporación a la publicación *Circulares del Banco de España. Recopilación*.

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