



Repertorio de Temas

2005

## ÍNDICE

	<u>Págs.</u>
Introducción .....	3
Resumen de temas .....	5
Temas .....	9

# *introducción*

***“Hoy las ciencias adelantan  
que es una barbaridad...”.***

(De “La verbena de la Paloma”)

Durante 28 años, el Repertorio de temas ha acudido puntualmente a la cita de enero con sus lectores. La presente edición es la vigésimo novena.

En las ediciones anteriores el Repertorio ha utilizado para su difusión como soporte el papel. Cuando a mediados del siglo XV Gutenberg inventó la imprenta se inició la que algunos han llamado la Era del papel. Durante siglos esta materia ha sido el soporte principal para la difusión de la cultura y de la información. Pero el espectacular desarrollo que han tenido las tecnologías de la informática y las comunicaciones en las últimas décadas del siglo XX, ha hecho que cada vez con más fuerza la información digital se vaya abriendo camino en detrimento de la impresa sobre papel. Seguimos, sin duda, en la Era del papel, pero se vislumbran ya los albores de una nueva era –la de la información digital– que con el tiempo llegará a prevalecer sobre la tradicional información impresa. En las últimas décadas los sociólogos han venido utilizando en sus estudios comparativos como un indicador del desarrollo económico y cultural de los pueblos el consumo *per cápita* de papel, pero ya empiezan a aparecer nuevos indicadores basados en *ratios* derivadas del número de ordenadores personales y de las conexiones de éstos con *Internet*.

Porque hay que estar con los nuevos tiempos, se ha decidido que la vigésimo novena edición del Repertorio de temas sea digital.

Salvo el cambio de soporte, el Repertorio no cambia. Sigue siendo fundamentalmente un catálogo de fracasos, de agresiones, de errores,... Su filosofía queda bien resumida en la frase de Bill Gates citada en la introducción de la edición anterior: *“Está bien celebrar el éxito, pero es más importante prestar atención a las lecciones del fracaso”*.

En esa línea va también que la presente edición del Repertorio se oriente algo más a la vertiente didáctica, tradicional en el documento. Hay que abrir los ojos a los empleados más jóvenes para que no caigan en la ingenuidad de bajar la guardia pensando que “todo el mundo es bueno”. Clientes y empleados lo son en su mayoría, por eso el Banco va bien, pero en ambos colectivos humanos se reproduce, con mayor o menor intensidad, la cuota de golfos que se da en el conjunto de la sociedad, de la cual forman parte. Es cuestión de la regularidad estadística.

Como de costumbre, los sucesos que narra el Repertorio se exponen siguiendo el orden alfabético de sus títulos. El orden alfabético introduce un desorden temático en los textos que se estima que hace más agradable la lectura del documento, al proporcionar mayor variedad cuando se lee de corrido.

No obstante, se ha elaborado un índice donde los temas aparecen agrupados por sus orígenes o por sus destinos preferentes, dándose un breve resumen de cada uno de ellos. Se pretende con esto facilitar la localización de temas al lector interesado en algún tipo concreto de sucesos.

# *resumen*

*(temas agrupados según colectivos)*

## **1. AGRESORES EXTERNOS**

- Alunizaje con vehículo.
- Butroneros espantados a tiempo.
- Cheques de viaje manipulados.
- Descuideros atrapados.
- Dio el pego.
- Documentación falsa detectada.
- Espontáneo con chocante nombre y aviesas intenciones.
- Estafa de una antigua empleada del cliente.
  
- Falso mensajero intenta atracar.
- Hurto no producido.
- Hurto por descuido.
- Intento advertido de hurto por descuido.
- Intentos de fraude suplantando la personalidad del autorizado.
- Interventora intuitiva e inteligente.
- Larga espera y corta ganancia.
  
- Las apariencias no engañaron.
- Limpiadora en doble sentido.
- Más hurtos por descuido.
- No pudo resistir la tentación.
- Padre e hija atracan la sucursal.
- Pareja atípica de atracadores.
- Setentón atracador.
- Timo aritmético.
- Utiliza un DNI robado a una clienta.
- Vándalos de fin de semana.

Se llevaron los regalos promocionales.  
Huyeron sin perpetrar el robo.  
Los individuos fueron detenidos.  
Uso inteligente de los dispositivos de cierre.  
Utilizó un ardid para entrar en la sucursal.  
La señora fue detenida.  
Esta vez se evitó el fraude.

La identificó sin dudas por la grabación de seguridad  
El director impidió que entrara en la sucursal.  
El efectivo apareció en otro lugar.  
Exceso de confianza e inobservancia de normas.  
Una empleada lo frustró.  
La sucursal evitó que se consumaran.

Frustró el atraco.  
Más de veinte minutos para llevarse seiscientos euros y pico.  
Correcta actuación que evita el fraude.  
Hurtó dos talonarios y estafó.  
Inobservancia de las normas de seguridad.  
A la vista de dinero, el cliente intentó el atraco.  
Fueron detenidos y el dinero recuperado.  
Parecían un anticipo hortera de los carnavales.  
Él y su compinche están fichados por la policía.  
Pidieron cambiar 300 euros y se llevaron 600.  
Las cautelas surtieron efecto.  
Cajero reiteradamente destrozado.

**-Violencia en un atraco.**

El atracador hirió al director y se llevó un montón de dinero.

## **2. AGRESORES INTERNOS**

**-Apropiación indebida y negocios particulares.**  
**-Desobediencia con daño a la sucursal.**  
**-Director e interventor conchabados.**  
**-Ignorancia peligrosa.**  
**-Personificación de la antítesis del estilo.**  
**-Sisaban a clientes.**  
**-Trapicheos del director en cuentas de familiares.**

El interventor está en la cárcel esperando la sentencia.  
Se llegó al acuerdo para que se marchara.  
Causaron baja en el Banco.  
Ni saben ni preguntan.  
Se llegó al acuerdo y se marchó.  
Los autores fueron despedidos.  
Ya no está en el Banco.

## **3. AUTORIDADES**

**-Melilla: Actuaciones penales sobreseídas.**  
**-Sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante.**  
**-Sobre el repertorio de temas.**

No había conexión entre el flujo de dinero y el tráfico de drogas.  
Posiblemente el Banco no razonó debidamente que el descubierto es un servicio prestado al cliente.  
A C.G.T. no le gusta.

## **4. CLIENTES**

**-Cliente que reclama sus gafas.**  
**-Comisión que nunca se cobró.**  
**-Convencido de la peligrosidad del cliente espontáneo.**  
**-Don Quijote cumple 400 años.**  
**-Increíble agravio comparativo.**  
**-Reclamaciones ajenas a la actividad bancaria.**

Puede que las perdiera en otro sitio.  
Fue retirada del folleto de tarifas.  
El valor de la experiencia.  
  
El Banco hizo partícipes de la conmemoración a los pensionistas residentes en otros países.  
Su sobrina ingresó en el Banco y su hija no.  
También se procura atenderlas.

## **5. CLIENTES FRESCOS**

**-Morosa que traba las cosas y reclama.**  
**-Picaresca de un cliente para ahorrarse unos céntimos.**  
**-Pide la retrocesión de una transferencia aplicada a minorar su deuda.**  
**-Quería extender la cobertura de riesgos de su póliza más allá de su finalidad.**  
**-Reclamación de deudas.**

El Banco no quebrantó usos y buenas prácticas.  
Demasiado ahorrativo.  
  
El Banco tenía razón.  
  
El Banco no quebrantó normas, buenas prácticas y usos bancarios.  
A algunos les molesta.

## **6. RECLAMACIONES ANTE EL BANCO DE ESPAÑA**

- Comercio estafado que reclama contra el Banco.** Con su increíble actuación, el comercio facilitó el fraude.
- Compraventa frustrada.** El Servicio de Reclamaciones da la razón al Popular.
- Conflictos conyugales que salpican al Banco.** Reclamación por el pago de un cheque.
- Confunde divisas con billetes y reclama.** El Banco no quebrantó normas, buenos usos y prácticas.
- Decisión nada afortunada del cliente.** Se dio de baja en su seguro de vida.
- Error ajeno al banco.** Reclamación desestimada.
- Estaba informado pero reclama.** El Banco de España dio la razón al Popular.
- Intenta forzar la concesión de un préstamo.** Utilizó sin éxito la vía de la reclamación.
- La razón se repartía entre la reclamante y el Banco.** Discrepancias en las fechas de valor de unos apuntes.
- La sucursal se arroga atribuciones que no le correspondían.** Quebrantó las buenas prácticas y usos bancarios.
- Legitimado para adeudar las comisiones controvertidas.** El Banco no quebrantó normas, buenas prácticas y usos bancarios.
- Niega la evidencia y persiste en la reclamación.** No hubo quebrantamiento de normas, usos o buenas prácticas.
- Niega la evidencia y reclama.** El Banco tenía razón.
- No quería asumir el pago de unos cargos.** Le robaron su tarjeta y tardó demasiado en avisar.
- Prefiere reclamar a arreglar el asunto.** Excedía las competencias del Servicio de Reclamaciones.
- Pretende que se le devuelva un papel inexistente.** Decía haberlo firmado en barbecho.
- Pretende que se le devuelvan comisiones legítimamente cobradas.** El Banco no infringió normas, usos y buenas prácticas bancarias.
- Pretensión a la que no se podía acceder.** La sucursal actuó correctamente.
- Reclama con años de retraso.** Negaba que hubiera realizado disposiciones de efectivo realizadas entre febrero de 2002 y septiembre de 2004.
- Reclamación con retranca.** El Servicio de Reclamaciones no se pronuncia.
- Se pasa de listo y reclama.** “Ingenioso” procedimiento para adelantar los cobros.
- Sigue reclamando sin ton ni son.** Reclamante vocacional.
- Solicita el pago de unos bonos cuyo plazo de amortización terminó en 1983.** El Banco no quebrantó buenas prácticas y usos bancarios.
- Solicita información sobre un saldo de 1962.** Sobrepasados todos los plazos de prescripción, el Servicio de Reclamaciones no se pronuncia.
- Sorprendente y superflua reclamación.** El Banco de España dio la razón al Banco.



# *temas*

*(ordenados alfabéticamente)*

## **ALUNIZAJE CON VEHÍCULO**

La sucursal, situada en una “ciudad dormitorio” próxima a la capital, tenía expuestos junto a la cristalera de la fachada, para que se vieran bien desde la calle, los regalos promocionales ofrecidos a los clientes que contratasen ciertos productos bancarios. La promoción se estaba desarrollando con el éxito esperado y no fueron pocos los nuevos clientes captados. Lo malo fue que las ofertas no sólo resultaron atractivas para las personas honradas que prefieren la remuneración en especie de sus ahorros sino también para unos delincuentes que encontraron más fácil apropiarse de los regalos que del dinero presumiblemente bien guardado en las cajas.

Poco después de las dos y media de la madrugada, la central receptora de alarmas recibió señales de los infrarrojos del recinto de ventanilla y patio de público. La unidad de televigilancia observó imágenes del interior de la sucursal en las que claramente se veía destrozada la cristalera. Se avisó inmediatamente a la policía que, por cierto, acababa de recibir el aviso de un vecino al que despertó el estruendo de los cristales rotos por el impacto de un vehículo.

Se comprobó que los ladrones habían penetrado en la sucursal por el procedimiento de “alunizaje con vehículo”. Para nada se preocuparon de inutilizar los sistemas de alarma ni de buscar dinero. Rota la luna, metieron a toda prisa en el vehículo los regalos promocionales expuestos –un receptor de televisión, un equipo de sonido, un microondas, una cámara digital, otra cámara para ordenador personal y una aspiradora– y huyeron en él con la misma celeridad con que habían alunizado.

Cuando al poco rato llegó la policía solamente quedaban allí los cristales rotos.

## **APROPIACIÓN INDEBIDA Y NEGOCIOS PARTICULARES**

La edición digital de un periódico de la provincia, en su sección de noticias locales, publicaba una amplia información resumida en su titular: “En prisión el interventor de un banco de (...) por un desfaldo de un millón de euros”.

El interventor aludido, cuya identidad el periódico ocultaba bajo sus iniciales, trabajaba en una sucursal de uno de los bancos regionales que componen el Grupo Banco Popular. Como interventor sus funciones fundamentales eran de control, vigilancia e inspección, ostentando en la sucursal la representación, día a día, de la Intervención y la Auditoría del Banco.

De la sucursal dependen cinco cajeros automáticos, de los cuales uno está instalado en ella y los otros cuatro desplazados en distintos lugares con gran afluencia de público. Del abastecimiento de billetes a estos cajeros desplazados se encarga una empresa de seguridad que, a solicitud del Banco, se desplaza a los lugares en que están ubicados y saca de los cajeros los cajetines que contienen el efectivo; a continuación, carga de nuevo el cajero con nuevos cajetines con el dinero preparado al efecto, informando posteriormente al Banco del importe retirado y del importe que ha depositado nuevamente en los cajetines de las máquinas. En todo este proceso, ni la sucursal ni ningún otro departamento del Banco maneja físicamente el dinero. La carga y descarga realizadas por la empresa de seguridad, generan las correspondientes contabilizaciones que la sucursal realiza una vez que es informada desde la caja central.

En noviembre de 2004, la oficina de Control del Banco observó un elevado saldo del dinero depositado en los cajeros automáticos de la sucursal, por lo que solicitó las oportunas explicaciones al interventor. Ante la falta de explicaciones de éste –que se había ausentado alegando enfermedad– se abrió una investigación interna que llevó a la conclusión de que junto a las contabilizaciones correctas de las operaciones reales de carga y descarga de los cajeros, el interventor había contabilizado también cargas que no habían existido, que generaban sobre el papel altos saldos ficticios de dinero en los cajeros y sobras de dinero en caja que el interventor se apropiaba. El fraude al Banco se había extendido desde el verano de 2003 hasta el otoño de 2004 y las apropiaciones de dinero realizadas por el interventor en ese período sumaban más de un millón de euros.

El interventor estuvo ausente un viernes y el sábado. El domingo por la noche, el director de la sucursal logró localizarle, pero no obtuvo respuesta que aclarase lo que estaba ocurriendo. El lunes, al abrir la sucursal, el director encontró dos sobres cerrados –uno dirigido a él mismo y otro al director general– que habían sido introducidos por debajo de la puerta. Ambos contenían sendos escritos, con idéntico texto, en los que el interventor reconocía que se había apropiado de dinero debido a su adicción al juego. La cantidad que reconocía haberse apropiado la fijaba en 500.000 euros, si bien señalaba que con el tiempo dicha cantidad podría haberse incrementado.

Que la adicción al juego fuese la causa de sus apropiaciones era poco creíble, toda vez que las inversiones del interventor en negocios de cafetería, restaurante y gimnasio habían sido importantes. Presumiblemente, las cantidades apropiadas no habían sido destinadas al

juego sino a sus negocios particulares. Una vez más, los negocios particulares aparecen en la base de una estafa al Banco.

Con toda la información reunida, en diciembre de 2004 el Banco presentó en el Juzgado una querrela contra el interventor y contra cualesquiera personas que pudieran resultar responsables de los delitos imputados.

Se iniciaron las actuaciones judiciales y tras tomar declaraciones al interventor y a otras personas, el Magistrado-Juez acordó la prisión provisional, comunicada y sin fianza, del interventor en abril de 2005.

En junio de 2005, el Magistrado-Juez acordó la apertura de juicio oral, teniendo por formulada la acusación contra el interventor por un delito continuado de apropiación indebida, por un delito continuado de alzamiento de bienes y un delito de falsedad en documento mercantil y a cinco socios de sus negocios particulares –familiares y amigos– por delito de alzamiento de bienes.

En el mismo Auto ratificaba la prisión provisional del interventor y declaraba órgano competente para el conocimiento y fallo de la causa a la Audiencia Provincial.

## **BUTRONEROS ESPANTADOS A TIEMPO**

La sucursal está ubicada en un bloque de naves industriales de un polígono. Ocupa parte de una nave que fue alquilada al Banco por el propietario del bar restaurante instalado en la otra parte. Dos paredes de la sucursal lindan con esa instalación hostelera.

En la madrugada del sábado al domingo, la unidad de televigilancia recibió una señal de activación del sistema de televisión instalado en la sucursal, pero al intentar ver imágenes no fue posible hacerlo. Se solicitó a la central de alarmas una verificación del sistema, que también resultó negativa por lo que inmediatamente se avisó a la Guardia Civil y al director de la sucursal.

Cuando llegaron guardias y director observaron que los ladrones habían forzado el acceso de una de las naves colindantes y desde allí, utilizando mazas, hicieron un butrón para colarse en el bar restaurante. Previamente habían cortado en el exterior las líneas telefónicas, dejando inutilizada la alarma.

Una vez dentro del bar restaurante, los butroneros hicieron otros dos butrones a mazazos en las dos paredes que lindan con la sucursal. Uno de ellos en la pared medianera del recinto del cajero automático, en el que también se encuentra la central de alarmas. Destrozaron la central, los sensores y el sistema de televigilancia, pero no atacaron el cajero. El segundo butrón, abierto en la pared de fondo de la sucursal les llevó derecho a la caja fuerte de efectivo.

Se dio la feliz circunstancia –feliz para el Banco, claro está– de que aquella madrugada unas familias estaban celebrando una bulliciosa fiesta en otra nave situada en el extremo del polígono industrial. Una dotación de la Guardia Civil había sido destacada en las

proximidades de esa nave en misión de vigilancia para evitar que se produjeran incidentes. Ello hizo que los guardias llegaran a la sucursal al poco rato de haber sido avisados.

Alguien desde fuera debió de avisar a los butroneros la llegada de los guardias pues el único rastro que encontraron de ellos eran los tres agujeros que practicaron y los numerosos destrozos que causaron en todo lo que les pareció que eran elementos de los sistemas de seguridad. La caja fuerte de efectivo y el cajero automático estaban intactos.

## **CHEQUES DE VIAJE MANIPULADOS**

Un comerciante, cliente de la sucursal, envió a ésta a un señor cliente de su establecimiento.

El señor se presentó en la sucursal identificándose con su pasaporte como ciudadano de otro país europeo. Solicitó que se le pagasen once *traveller's cheques* de 500 libras esterlinas cada uno. La sucursal lamentó no poderse los pagar inmediatamente, pero le ofreció como alternativa realizar la gestión de cobro ante la entidad emisora de los cheques y, en caso de que ésta diera su conformidad, se los abonarían a la recepción del conforme.

El señor aceptó la alternativa propuesta, firmó los documentos de remesa de los cheques y la solicitud de apertura de una cuenta corriente para ingresar en ella, en su día, el importe de los *travellers*.

La gestión se prolongó varias semanas, lo que no es habitual. Cada cinco o seis días, el señor se presentaba en la sucursal acompañado de otra persona preguntando por los cheques. Por fin, la oficina en Madrid de la entidad emisora de éstos comunicó al Banco que los *travellers* habían sido manipulados puesto que su valor original era de 20 libras y no de 500. Indicaba así mismo que presentaban denuncia a la policía con indicación de que fuese trasladada a la Comisaría de la ciudad donde se ubica la sucursal afectada, para que ambas actuaran coordinadamente y se pudiera detener a los falsificadores.

Así se hizo. La Comisaría dijo que cuando se volviera a presentar el “señor” se le entretuviese y se avisase inmediatamente de su presencia. Dos días después, el “señor” y su acompañante volvieron a la sucursal para preguntar por los cheques. Nada más entrar se avisó a la Comisaría. Fingiéndose una normalidad absoluta, los directivos de la sucursal dieron cháchara a los dos individuos hasta que llegaron los agentes de policía y procedieron a detenerlos.

## **CLIENTE QUE RECLAMA SUS GAFAS**

Un cliente se presentó en la sucursal preguntando que si habían visto las gafas que se dejó allí olvidadas el día anterior. Nadie las había visto. El cliente pidió entonces que se le enseñara la cinta del video de seguridad que graba durante la jornada de trabajo lo que acontece en el patio de público. Se le razonó que por respeto a la privacidad de las personas, la normativa legal establece que sólo las autoridades competentes –juzgados, policía o

guardia civil– tenían acceso a lo grabado en las cintas, por lo que haría falta un oficio de esas autoridades para poder enseñársela.

El cliente dudó de que eso fuera así y decidió que no se movería de la sucursal hasta que no le fuera exhibida la cinta en cuestión. Acto seguido se sentó enfrente de la apoderada que le atendía.

Bien sentadito, pero no calladito, empezó a amenazar con poner una denuncia al Banco y al personal de la sucursal, pues no le parecía creíble que nadie hubiera visto sus gafas.

El cliente no sólo estaba perturbando el trabajo con su presencia, sino que también empezó a elevar el tono de su voz. Ante la situación que estaba creando y la obstinación en no deponer su actitud, se llamó a la Guardia Civil para que desalojara al cliente. Así lo hicieron los agentes.

Una semana después, se recibió en la sucursal un oficio del Juzgado de Instrucción notificando que en el juicio de faltas que se tramitaba por hurto, se había acordado que la sucursal entregase a la Guardia Civil la cinta en cuestión “a fin de que la misma pueda ser visionada y averiguar la autoría de los hechos denunciados”. Un par de días más tarde, un guardia civil retiró la cinta.

Una vez visionada la cinta, la Guardia Civil remitió al Juzgado un oficio en el que se informaba que ésta “no refleja ninguna imagen que pueda identificar al autor del hecho denunciado”. Un mes después, el Juez dictó auto acordando el sobreseimiento provisional y el archivo de la causa. La cinta fue devuelta a la sucursal.

## **COMERCIO ESTAFADO QUE RECLAMA CONTRA EL BANCO**

A principios de 2004, el comercio firmó con el Banco un contrato de afiliación al sistema Telepago 4B, que le facultaba a admitir el pago de sus ventas con diversas tarjetas.

Entre las condiciones pactadas cabe destacar, por su relación con el caso, que el comercio adherido al sistema ha de verificar la vigencia de la tarjeta y que no ha sido alterada, ha de exigir la acreditación de la identidad a quien la presenta y, cuando éste adquiera varios productos, ha de incluir el importe total de todos ellos en una sola operación y, si sólo adquiere uno, no podrá fraccionar su importe en varias operaciones. Si el comercio incumple las condiciones previstas en el contrato, será responsable de los quebrantos que se puedan producir si el banco emisor de la tarjeta no admite el cargo de la operación.

Un día, con un intervalo de media hora, un individuo hizo dos compras en el comercio cuyos importes sumaban más de mil novecientos euros. Para pagarlos presentó dos tarjetas distintas en las que figuraban como titular el mismo nombre extranjero. Al día siguiente, el individuo se volvió a presentar en el comercio y en un intervalo de diez minutos, presentando una tercera tarjeta, realizó con ella tres pagos que sumaban más de dos mil setecientos euros.

Unas semanas después, Sistema 4B comunicó al Banco que las tres tarjetas utilizadas eran falsas y que los verdaderos titulares de ellas, todos extranjeros, habían rechazado el cargo de los importes en sus cuentas por no haber efectuado esas operaciones. En consecuencia, el Banco adeudó en la cuenta del comercio el importe de las operaciones fraudulentas, que previamente le había abonado.

El comerciante presentó denuncia en la Comisaría y reclamó en el Banco de España mostrando su disconformidad con la retrocesión de los importes de las cinco operaciones.

Es curioso que en la denuncia que presentó decía que el individuo se mostró en todo momento nervioso e inquieto y que en el segundo día estuvo “enredando y despistando a la señora que realizó hasta tres operaciones de venta”. Resulta sorprendente, al menos, que la persona que atendió al individuo no considerara su comportamiento lo suficientemente extraño como para extremar las medidas de precaución. Para colmo, las operaciones tuvieron que realizarse mediante la toma manual de los datos de las tarjetas, ya que el terminal instalado en el comercio no pudo leer las bandas magnéticas de ninguna de las tres tarjetas utilizadas y ni siquiera esto levantó sospechas sobre un posible fraude.

A principios de agosto, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe. Tras delimitar el ámbito de su competencia, el informe decía:

*“Una vez delimitado el ámbito competencial propio de este Servicio, la cuestión planteada se centra en determinar si la actuación de la entidad reclamada, al retroceder a la sociedad reclamante unos abonos efectuados previamente por operaciones de venta pagadas mediante tarjeta, se ajustó a las buenas prácticas y usos bancarios.*

*Como consideración general, y antes de entrar al fondo de la reclamación, consideramos que en las operaciones de esta naturaleza el comerciante que acepta como medio de pago tarjetas de crédito asume la responsabilidad que su utilización entraña y que como tal viene recogida en los contratos de afiliación al sistema, pudiéndose afirmar en este sentido que la generalidad de la clientela bancaria conoce o se percata de las consecuencias que puedan derivarse de las incidencias que se pueden dar en relación con la legitimidad del uso de las tarjetas de crédito o débito.*

*Pues bien, a la vista de la documentación aportada el expediente por los interesados, se deduce que la entidad reclamada actuando como gestora del cobro de las operaciones con tarjeta, realizó las gestiones de cobro encomendadas por su cliente, adeudando las correspondientes comisiones por ello. Con posterioridad, se limitó a adeudar a éste en su cuenta el importe de las operaciones siguiendo instrucciones de la sociedad gestora del sistema. Por otra parte, la entidad reclamada invoca a efectos de justificar la retrocesión de las operaciones, las cláusulas contractuales transcritas en antecedentes, relativas a las condiciones de realización de las transacciones y responsabilidad por su incumplimiento.*

*Por tanto, se considera desde la perspectiva de las buenas prácticas bancarias, que la actuación de la entidad reclamada se ajustó a las mismas. Cualquier otra cuestión, relativa a la responsabilidad sobre las operaciones controvertidas o a la interpretación de las cláusulas del contrato que une a los interesados, deberán plantearla los interesados ante los tribunales de justicia”.*

Al no haber observado que el Banco hubiese transgredido normas de disciplina, buenas prácticas y usos bancarios, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España procedió al archivo de sus actuaciones.

## **COMISIÓN QUE NUNCA SE COBRÓ**

En julio de 2004 el Banco incluyó en sus tarifas el cobro de una comisión por la utilización fuera del horario de oficina de los cajeros 4B instalados en sus sucursales y la presentó, como es preceptivo, en el Banco de España. No era su intención aplicarla a corto plazo, pero quería tener abierta la posibilidad de hacerlo si las circunstancias del mercado lo hacían aconsejable.

Seis meses después no la había aplicado ni en una sola ocasión.

A principios de 2005, días antes de la presentación de los resultados del año 2004, la noticia de que el Popular había incluido tal comisión en sus tarifas saltó a los medios de comunicación, provocando cierta polémica y la protesta de algunos clientes que escribieron al Banco mostrando su disgusto.

Aunque el Banco estaba en su derecho de establecer esa comisión y podía haberla aplicado –cosa que nunca hizo– durante los meses transcurridos desde su inclusión en el folleto de tarifas, estaba claro que las circunstancias del mercado no iban a aconsejar su aplicación más o menos inmediata. Por este motivo, el 14 de enero de 2005 el Popular decidió retirar dicha comisión de su folleto de tarifas.

## **COMPRAVENTA FRUSTRADA**

La clienta negociaba adquirir una vivienda a su propietaria. Para financiar la compra visitó la sucursal acompañada por los padres de la vendedora con objeto de enterarse de los requisitos necesarios para obtener un préstamo hipotecario. Durante la conversación mantenida con los directivos de la sucursal, los padres de la vendedora manifestaron que la transmisión de la vivienda de su hija estaba sujeta a ciertos condicionantes, puesto que era de protección oficial, si bien no creían que se presentaran problemas porque en el mismo edificio se habían vendido otras y el organismo pertinente del Gobierno autónomo concedió la autorización.

La clienta dijo que ella misma solicitaría la autorización necesaria. Los directivos de la sucursal le informaron sobre la documentación que debería aportar para estudiar la concesión del préstamo, entre ella la tasación de la vivienda cuyo coste soportaría la clienta con independencia de que el préstamo le fuera concedido o denegado. La clienta se mostró conforme. Convencida de que conseguiría la autorización de las autoridades autonómicas, aceptó que la sucursal encargara la tasación a una empresa tasadora y pagó el importe de esa tasación.

Al final las cosas se torcieron y no por culpa del Banco: la autorización administrativa para la transmisión de la vivienda no fue concedida.

La clienta se revolvió contra el Banco reclamándole que le devolviera el importe de la tasación de la vivienda. Al no acceder el Banco a su pretensión, presentó la reclamación en el Banco de España.

A mediados de marzo, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe. En él se decía:

*Tras el análisis de la documentación aportada al expediente por las partes y de las versiones de éstas resulta que ambas partes coinciden en que la Sra. (...) fue convenientemente informada acerca de la necesidad de llevar a cabo la tasación de la vivienda que la reclamante pretendía adquirir, con objeto de que el Banco estudiara la viabilidad de la operación de préstamo hipotecario solicitada por ésta, así como que los gastos ocasionados con motivo de la tasación del inmueble serían a cargo de la Sra. (...) con independencia de que, en última instancia, el préstamo no fuera concedido, aceptando la reclamante expresamente dicho gasto.*

*Ahora bien, la Sra. (...) fundamenta su reclamación sobre la base de que la entidad conocía que la vivienda que pretendía adquirir y que habría de constituir la garantía del préstamo hipotecario no podía ser objeto de compraventa, al tratarse de una vivienda de protección oficial y ser propiedad de (el Gobierno autónomo), por lo que el Banco la habría hecho incurrir, a sabiendas, en unos gastos innecesarios. Sin embargo, el Banco sostiene que todas las partes involucradas –incluida la reclamante– conocían, desde un principio, que la vivienda era de protección oficial y que estaba sujeta a determinadas condiciones para su transmisión, por lo que, con independencia de la tasación, la concesión final estaba supeditada a que (el Gobierno autónomo) autorizase la transmisión de la vivienda, siendo aceptada por la reclamante, no obstante, la realización de la tasación del inmueble.*

*Pues bien, llegados a este punto, con independencia de dejar constancia de que ambas partes mantienen versiones contrarias sobre como acaecieron los hechos, debemos indicar que, a nuestro juicio, no ha quedado acreditado durante la tramitación del expediente que la entidad reclamada, conociera, a priori, que (el Gobierno autónomo) no concedería la autorización necesaria y de forma deliberada hiciera incurrir a la reclamante en unos gastos que podría haber evitado, por lo que, con independencia de lo que, en su caso, pudieran determinar los tribunales de justicia, este Servicio de Reclamaciones no encuentra elementos de juicio que le lleven a considerar que de la actuación del Banco reclamado se deriva quebrantamiento de lo dispuesto por la normativa o las buenas prácticas y usos bancarios.*

## **CONFLICTOS CONYUGALES QUE SALPICAN AL BANCO**

Marido y mujer eran apoderados de una empresa que, como ellos, tenía cuenta abierta en la sucursal. El 27 de julio de 2001 el marido se dirigió por escrito a la sucursal ordenando que cualquier pago que tuviera que hacer la empresa se cargara en su cuenta personal si la de la empresa no tuviera saldo suficiente.

Unos días después –1 de agosto de 2001– la señora, haciendo uso de sus poderes, solicitó el pago de un cheque de la empresa, emitido por ella, cuyo importe superaba con creces los cuatro millones de pesetas. Comprobado que la cuenta carecía de fondos

suficientes para atender su pago, la sucursal cargó el importe del cheque en la cuenta personal del marido, ateniéndose a la orden que éste había dado unos días antes y lo pagó.

Pasados más de tres años –15 de diciembre de 2004– el cliente, que se había separado de su esposa, presentó reclamación contra el Popular en el Banco de España por no estar de acuerdo con que el cheque de los cuatro millones y pico hubiera sido cargado en su cuenta personal.

En abril de 2005 el Servicio de Reclamaciones emitió su informe, que decía:

*Una vez analizada en detalle la documentación aportada al expediente, debemos tener presente, a la hora de emitir nuestro pronunciamiento, diversos datos puestos de manifiesto en el expediente: 1º- la autorización dada al Director de la sucursal por la parte reclamante con fecha 27 de julio de 2001 donde se indica: “Ruego realicen con cargo a mi cuenta personal nº (...) cualquier pago o cantidad que deba satisfacer la empresa (...); 2º- la tardanza de más de tres años de la parte reclamante en acudir a este Servicio; 3º- la existencia del inicio de un proceso de separación, posterior a la fecha del cuestionado pago; 4º- las manifestaciones de la parte reclamante cuando, entre otros extremos, indica: “...deduzco una connivencia entre el entonces director de la sucursal y mi ex esposa puesto que ella, aún teniendo poderes, no conocía el documento que yo había firmado el cual utilizó para retirar de mi cuenta dicha cantidad, que luego ella ingresó en su cuenta personal, por consiguiente en ningún momento fue para pagar ninguna deuda, lo que considero, creo, una apropiación indebida...”.*

*La tramitación de la operación cuestionada es algo que, lógicamente, requiere la adecuada interpretación del alcance del mandato del cliente a efectos de determinar si el pago realizado entraría o no dentro de la orden dada y si la disposición de los fondos de la cuenta del reclamante se hizo y está amparada por la orden del mismo. Dicha interpretación es algo que excede de la competencia de este Servicio, (...).*

Aunque está claro que el Servicio de Reclamaciones no puede pronunciarse explícitamente cuando cree que un asunto excede sus competencias, parece implícito en la ordenada síntesis que hace en el primero de los párrafos reproducidos, que el Popular actuó correctamente.

## **CONFUNDE DIVISAS CON BILLETES Y RECLAMA**

La clienta, que es titular de una cuenta corriente en moneda extranjera, denominada en francos suizos, manifestó en la sucursal su deseo de disponer de 11.000 francos con cargo a su cuenta.

Para poder proporcionarle el importe que solicitaba, la sucursal tenía que transformar en billetes las divisas de su cuenta: compró en el mercado los 11.000 francos suizos en billetes para cedérselos a su clienta y –puesto que los cambios para billetes y divisas son ligeramente distintos– calculó el importe equivalente en divisas de los billetes que le cedió para adeudarlo en su cuenta en francos suizos. De esta forma, la clienta recibió 11.000

francos suizos en billetes y el Banco le adeudó en su cuenta –en divisas– 11.201,32 francos suizos.

Por mucho que se le explicó la diferencia entre divisas y billetes y la operativa para transformar aquéllas en éstos, la clienta no entendió que si a ella se le entregaron en billetes 11.000 francos suizos, en su cuenta se le hubieran adeudado 11.201,32. Presentó reclamación en el Banco de España.

En julio, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe, en el que decía:

*“Delimitado el ámbito de competencia y entrando en el fondo de la cuestión que plantea la presente reclamación, debemos comenzar indicando en primer lugar, que este Servicio emite sus informes sobre la base de la documentación que las partes aportan, sin que puedan tenerse en consideración las informaciones o acuerdos que se hayan podido ofrecer o alcanzar entre ellas, y de los que no consta prueba documental que pueda avalar cualquiera de las manifestaciones.*

*De la documentación aportada al expediente, y en opinión de este Servicio no puede concluirse que la actuación de la entidad pueda ser constitutiva de quebrantamiento de las buenas prácticas y usos bancarios, pues en nuestra opinión, el Banco reclamado –según se desprende del contenido de los escritos– ha ofrecido a su cliente, una información ajustada a la realidad operativa de las órdenes encomendadas, con independencia de la interpretación que de esta información haya podido posteriormente hacerse e interpretarse por la reclamante.*

*Por el Servicio se comparten las explicaciones indicadas por la entidad y la incidencia que se produce por el tratamiento de una cuenta en divisas y el cambio a billetes para, de esta manera, obtener la disposición en la moneda solicitada por la cliente”.*

## **CONVENCIDO DE LA PELIGROSIDAD DEL CLIENTE ESPONTÁNEO**

Entre los lectores habituales del Repertorio de temas, hay que destacar a un ilustre profesor que año tras año ha venido remitiendo las impresiones y críticas suscitadas por la lectura de cada edición.

Sus comentarios anuales son siempre esperados con avidez pues son un indicador fiable del mayor o menor acierto que se ha tenido al redactarlo y, en no pocos casos, han orientado la forma de transmitir enseñanzas deducidas de la experiencia diaria. Así, por ejemplo, el profesor calificaba hace años al Repertorio como un código no estructurado de conducta. Este comentario hizo que la edición del año 1993, bajo el título “Voces para un libro de estilo”, recogiera medio centenar de palabras que daban pie para exponer principios y normas propios del Banco, establecidos a lo largo de los años. Casi diez años después el número de voces fue ampliado dando lugar al Libro de Estilo, cuya primera edición se publicó en el año 2002.

En otros asuntos concretos ha diferido con el enfoque dado a ellos en el Repertorio. Un caso paradigmático de estos asuntos es el de los clientes espontáneos. Reiteradamente ha

bromeado sobre la “alergia” que provoca en el Popular el cliente desconocido cuya captación no responde a una acción comercial planificada o no ha sido presentado por un empleado o por otro cliente de plena confianza, sino que un buen día se presenta espontáneamente en la sucursal para abrir una cuenta y recibir el correspondiente talonario de cheques. Los fraudes basados en cuentas de clientes espontáneos han sido tan numerosos que las cautelas que se toman pueden parecer excesivas para una persona ajena al negocio bancario... si ha tenido la suerte de no haberse visto perjudicado por un fraude cometido por un cliente espontáneo de un banco.

El crítico escribía en abril a su amigo del Popular: “Como todo se pega, va a resultar que voy a terminar siendo yo también enemigo del cliente espontáneo”. Contaba que le habían llamado desde otro banco en el que tiene cuenta para decirle que una caja pedía confirmación de un cheque suyo, de seis mil euros, que les olía mal: una persona de aspecto sospechoso había abierto una cuenta espontánea y al día siguiente, desde otra sucursal, ingresó un cheque por esa cantidad con la firma del profesor.

El profesor comprobó que el cheque en cuestión había sido emitido por él con valor de mil euros, nominativo a favor de una empresa a la que se lo envió por correo –mal hecho– y que ésta no lo había endosado pues ni siquiera lo había recibido.

El cheque había sido interceptado *in itinere* por unos estafadores que cambiaron el nombre del beneficiario y la cantidad y lo ingresaron en la cuenta espontánea de la caja. La falsificación era tan burda que el profesor escribía: “Realmente no me explico cómo lo aceptaron en esas condiciones, pues lo malo no era la pinta del tío sino la evidente falsificación”.

El profesor no sufrió quebranto económico alguno. Todo quedó en el susto y las molestias. En contrapartida, ahora entiende mejor las cautelas del Popular ante un cliente espontáneo.

## **DECISIÓN NADA AFORTUNADA DEL CLIENTE**

En el verano del año 2000 la sucursal formalizó un préstamo hipotecario concedido al cliente y su esposa. El mismo día en que se firmó la póliza, el cliente cumplimentó también una solicitud de adhesión al seguro de vida que garantiza al Banco el pago del préstamo en el caso de fallecimiento del titular. En la copia de la solicitud entregada al cliente figura expresamente la fecha de renovación de la póliza colectiva de seguro –1 de enero de cada año– así como las condiciones de suspensión de cobertura y de baja en el grupo asegurado: “*Se causará baja en el grupo asegurado por las siguientes causas: (...) c) Por impago de alguna de las primas distintas a la primera (...)*”.

La primera prima, correspondiente al período que finalizaba el 31 de diciembre de 2000, fue adeudada sin problemas en la cuenta del cliente.

Unos días antes de que finalizara ese período, la compañía aseguradora emitió el recibo de prima correspondiente al comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2001.

El cliente consideró muy elevado el importe de esa prima y manifestó a la sucursal su decisión de darse de baja en el seguro, ordenando verbalmente que el recibo de la prima fuera devuelto. Como no podía ser de otra forma, en la sucursal prevaleció el cumplimiento estricto de la orden verbal dada por el cliente, sin que intentara forzar el pago de la prima de un seguro cuyo beneficiario era el Banco. Únicamente cabe criticar, a posteriori, que la sucursal no exigiera al cliente que la orden de devolución fuese dada por escrito, pero quién iba a suponer lo que pasaría unos años después.

Cuando la compañía aseguradora recibió el recibo devuelto, dirigió una carta al cliente informándole de que *“se procede a la suspensión de las Garantías de la póliza con fecha 01-02-2001. De acuerdo con la Ley del Contrato de Seguros usted podrá rehabilitar el mismo antes del día 01-07-2001, abonando el recibo atrasado. En caso contrario procederemos a la extinción definitiva de su seguro el día 01-07-2001 (...)”*.

Ni antes ni después de la fecha indicada el cliente contestó a la compañía aseguradora ni volvió a hacer mención alguna en la sucursal sobre el asunto.

Dos años y pico después del impago, el cliente falleció.

Transcurridos unos meses, su viuda reclamó al Banco el pago del seguro. Se le razonó que su reclamación no podía ser atendida, ya que su difunto esposo había decidido voluntariamente causar baja en la póliza colectiva. La viuda presentó su reclamación en el Banco de España.

En su informe, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, ante la falta de una orden escrita de devolución del recibo del seguro, decía que la actuación del Banco –en principio– *“no puede considerarse correcta desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, pues como bien sabe ese Banco, es recomendación de este Servicio que a las entidades siempre les quede constancia documental de las diferentes órdenes que sus clientes puedan darles, aún en los casos en los que exista la máxima confianza, a fin de evitar controversias como la aquí planteada”*.

Después del rapapolvo –sin duda merecido– el Informe continuaba:

*“No obstante lo anterior, en el presente caso concurre una especial circunstancia apuntada por la entidad que matiza el pronunciamiento que pudiera en principio haber podido llegar a alcanzarse por parte de este Servicio. Concretamente, nos referimos en primer lugar a la demora en reclamar el impago del recibo, sin que el asegurado mostrara su objeción a tal circunstancia, pues no olvidemos que desde la devolución controvertida hasta el fallecimiento del asegurado han transcurrido algo más de dos años, lo que hubiera supuesto el pago de otros tantos recibos, favoreciendo de este modo que la póliza, fuera finalmente cancelada por la compañía aseguradora, lo que podría llegar a entenderse como un consentimiento tácito a la devolución cuestionada.*

*En consecuencia con lo expuesto y en opinión de este Servicio, no hay razón para entender en este caso que la Entidad quebrantara con su actuación la normativa de disciplina, buenas prácticas y usos bancarios, (...)”*.

## **DESCUIDEROS ATRAPADOS**

Los hurtos por descuido provocado han sido demasiados durante 2005. Este Repertorio recoge varios casos, en unos el hurto se consumó y en otros quedó en intento frustrado. Se traen aquí dos casos más en los que el uso inteligente de los dispositivos de cierre automático de puertas permitió atrapar descuideros.

Aquella mañana el director había salido para firmar unos documentos en la notaría. El empleado de caja salió a tomarse un café. Otro empleado se encontraba en la planta alta de la sucursal ocupado en unas tareas. Cuando entraron los dos primeros individuos de la banda solamente el interventor se encontraba en el patio de público.

Los dos individuos –hombre y mujer– se acercaron a la mesa del interventor y empezaron a “cantinflear” sobre lo bien que les vendría el apartamento que habían visto. Luego entraron otros dos individuos que se unieron a la pareja interviniendo en su conversación sobre apartamentos y sus precios, pero sin plantear ninguna información en concreto. Entre los cuatro formaban una pantalla humana que impedía que el interventor pudiera ver lo que sucedía dentro de la sucursal. Y lo que sucedió es que entró un quinto individuo que, sin ser visto, se coló en el recinto de caja, se apoderó de los trece mil euros que allí había y rápidamente salió de la sucursal.

El interventor, ante la falta de concreción de aquellas cuatro personas que hablaban sin tino, acabó mosqueándose. Se levantó de su asiento y se fue hacia la zona de caja, momento en que dos de los cuatro individuos que le habían distraído se marcharon, quedando sólo la pareja. Al ver abierta la puerta del recinto de caja se dio cuenta de que había sido víctima de una banda de descuideros. Trató entonces de retener a la pareja, a la vez que pedía al empleado que estaba en la parte de arriba de la sucursal que llamase a la policía.

La pareja se zafó sin dificultad de los esfuerzos que hacía el interventor por retenerla, pero el empleado de arriba tuvo la habilidad de dejar a hombre y mujer encerrados entre las dos puertas de la esclusa cuando trataron de salir de la sucursal.

Allí los encontraron los policías, que no tardaron en llegar, y los detuvieron.

En otra sucursal cercana, el interventor se dio cuenta de que un grupo de cuatro o cinco personas había cometido un hurto mientras distraían a los empleados. Obrando con rapidez, impidió la salida del descuidero que se había apoderado del dinero cerrando la puerta de salida cuando intentaba huir. La policía se presentó inmediatamente y detuvo al individuo que llevaba encima los dos mil euros que había hurtado.

## **DESOBEDIENCIA CON DAÑO A LA SUCURSAL**

El empleado llevaba en el Banco menos de un año. La valoración que de él habían hecho los directivos de la sucursal era buena en general, por lo que se aprobó su pase a fijo.

El empleado contrajo matrimonio y disfrutó de la licencia reglamentaria. A su vuelta solicitó de la dirección permiso para ausentarse nuevamente unos días después pues deseaba asistir a una reunión parroquial en su ciudad natal.

Se daba la circunstancia de que ese día iban a estar ausentes cinco empleados por diversos motivos, por lo que el director le contestó que no podía acceder a su petición, al menos que algún compañero quisiera cambiar con él el día de permiso que ya tenía concedido.

No se pudo obtener el consentimiento de las personas que podían cambiarle el día de permiso. Llegada la víspera del día en cuestión, el empleado anunció al interventor que de todas formas se tomaría por su cuenta el permiso solicitado. El interventor le advirtió de las graves consecuencias que podría tener su díscola determinación y trató de convencerle de que acudiese a trabajar el día siguiente, como era su obligación. No tuvo éxito. Tampoco lo tuvo el responsable de personal de su dirección territorial que, informado de la situación, le llamó a su teléfono móvil aquella misma tarde.

A pesar de todas las advertencias, razonamientos y consejos de sus jefes, el empleado no acudió a trabajar.

No quedaba más alternativa que su baja en el Banco y se llegó al acuerdo económico para que se marchara.

## **DIO EL PEGO**

A las ocho y media de la mañana, recién abierta la sucursal al público, un hombre tocó el timbre del portero automático solicitando que se le franqueara la entrada.

El hombre vestía un mono de trabajo y llevaba en su cabeza un casco amarillo, la misma indumentaria que utilizaban los obreros de una empresa que realizaban unas obras en las inmediaciones de la sucursal. Se daba la circunstancia de que algunos de estos honrados trabajadores a veces se pasaban a primera hora por la sucursal para cobrar sus cheques, por lo que confiadamente le abrieron la puerta.

Dio el pego. Pronto se vio que el individuo no tenía de honrado trabajador nada más que el mono y el casco, sustraídos momentos antes en la caseta de la obra.

Nada más entrar empuñó una pistola y amenazando y gritando pidió que se le entregara todo el dinero que hubiera. Durante unos segundos estuvo de un lado para otro con la cara descubierta hasta que se dio cuenta de su imprudencia y se la tapó con un pasamontañas.

El interventor le comentó que a esa temprana hora todas las cajas estaban cerradas y temporizadas y tendría que esperar un buen rato hasta que se desbloquearan. Como alternativa le ofreció un billete de doscientos euros que había en un cajón.

No se sabe bien si el individuo se desconcertó con la oferta o si consideró que más valen doscientos euros en mano que algunos miles esperando la destemporización de la apertura de las cajas, el caso es que cogió el billete y jurando en hebreo –es un decir– se marchó de la sucursal.

## **DIRECTOR E INTERVENTOR CONCHABADOS**

En el último informe de valoración se calificaba al director de muy trabajador, aunque algo lanzado y poco riguroso en el análisis de riesgos. Del interventor se decía que era un buen colaborador del director, aunque le faltaba saber imponerse cuando era preciso. Los hechos posteriores confirmaron –en sentido negativo– que el interventor prestaba su apoyo al director y que no supo imponerse para impedir las irregularidades que se cometían en la sucursal sino que, por el contrario, colaboró activamente en ellas.

La revisión de la sucursal realizada por la auditoría interna puso de manifiesto una serie de irregularidades entre las que destacaban las interrupciones de la antigüedad de saldos deudores utilizando como “puente” una cuenta interna de la sucursal, con lo que se impedía el traspaso de esos saldos a la cuenta de “deudores morosos”.

La mayor parte de las interrupciones detectadas habían sido realizadas conjuntamente por el director y el interventor y eran muy numerosas: durante el año 2004 se detectaron 47 interrupciones irregulares y en los cincuenta primeros días del 2005 eran ya 8.

Por otra parte, la sucursal tenía un cliente que actuaba como “presentador” de otros clientes, presumiblemente cobrando comisiones a los presentados. Él mismo ha hecho ingresos para cubrir cuotas impagadas. El acta de la auditoría recoge 20 operaciones de Visa-Hop cuyos importes eran traspasados a la cuenta del “presentador” y 17 operaciones de crédito cuyos importes, en parte, fueron destinados a personas distintas de las que aparecen como titulares y que están relacionadas con la empresa de dicho presentador.

Se llegó al acuerdo económico con director e interventor y ambos causaron baja en el Banco.

## **DOCUMENTACIÓN FALSA DETECTADA**

En pleno verano, se presentó en la sucursal de una ciudad turística una señora que quería cobrar un giro de una conocida compañía internacional de transferencias de fondos. La señora presentó su documentación que la acreditaba como ciudadana de otro país europeo y facilitó el número de referencia para el cobro del giro. Realizados los trámites pertinentes con la oficina central especializada, ésta respondió que el número de referencia no era correcto. La sucursal se lo comunicó así a la señora, que se marchó indicando que ya volvería para proceder a una nueva solicitud de cobro.

Ocho días después la misma señora se presentó de nuevo en la sucursal, solicitando un nuevo pago –diferente al anterior–. El empleado que la atendía le comentó en tono amistoso que le había extrañado que no hubiese vuelto antes para modificar o cambiar el número del giro anterior. La indiferencia de la señora ante el comentario mosqueó al empleado, que contrastó la documentación que ahora mostraba con la copia de la que había mostrado en su primera visita. Con sorpresa comprobó que, salvo la fotografía, ningún dato coincidía: ni nombre, ni apellidos, ni número del documento.

Se avisó discretamente a la policía mientras se simulaba que se estaban cubriendo los trámites pertinentes para el cobro del giro. Al poco tiempo se personaron los agentes en la

sucursal y procedieron a detener a la señora.

## **DON QUIJOTE CUMPLE 400 AÑOS**

Como es sabido, el Popular fue elegido por la Seguridad Social para el pago de las pensiones a pensionistas españoles residentes en otros países.

Con motivo de la celebración del IV Centenario de la publicación del primer ejemplar de “El Ingenioso Hidalgo Don Quijote de la Mancha”, el Grupo Banco Popular, en colaboración con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, se unió a la conmemoración del nacimiento de la obra más universal de la literatura española enviando en abril una carta a los pensionistas españoles residentes en el extranjero. La carta iba acompañada de un díptico cuyo texto se apoyaba en cuatro citas tomadas de diversos capítulos de la genial obra de Cervantes.

En la carta, el Consejero Delegado escribía: *“Con este envío pretendemos compartir con usted el sentimiento de celebración, y en cierto modo de orgullo, que se respira en todo el territorio nacional inspirado por la relevancia que a nivel mundial ha tenido, tiene y tendrá la obra de Miguel de Cervantes”*.

Han sido muchas las cartas –bastantes más de las que cabía esperar– que han dirigido al Banco los pensionistas. Todas ellas, sin excepción, agradecían el envío de la carta y el díptico y casi todas manifestaban la emoción que habían sentido al recibirla, su orgullo de sentirse español y la conservación del recuerdo de sus raíces. Las excepciones que dan lugar al “casi” son dos, la de un pensionista residente en Alemania y la de otro que reside en Francia.

El de Alemania criticaba dos párrafos del díptico. En el primero se hablaba de los que decidieron correr la aventura de partir a tierras lejanas. “Afirmación hecha a la ligera, pues no fue una decisión de correr la aventura, sino más bien una salida o exilio forzoso que cientos de miles de españoles hubimos de padecer ante la miseria y tristeza tanto económica como cultural en que se encontraba el país (...). Tampoco fue una acogedora bienvenida en los distintos países, como se dice en el párrafo siguiente, sino más bien llena de desconfianza ante ‘lo otro’, similar a la que muchos inmigrantes en España hoy padecen”. Terminaba su carta manifestando su pensamiento de que quizá Cervantes se habría exiliado si esto hubiese sido factible hace cuatro siglos.

El de Francia hacía un alegato político, en el que arremetía contra el liberalismo, los políticos franceses, las leyes españolas, la inmigración musulmana... Menos mal que en el primer párrafo de su carta manifestaba que la información enviada por el Banco le había proporcionado “un gran placer” y calificaba a Cervantes de “hombre ejemplar, serio, que cumplió siempre con su deber”.

Las numerosas cartas remitidas al Banco por los pensionistas proceden de países de Europa –Alemania, Bélgica, Dinamarca, Francia, Italia, Portugal y Reino Unido– de Iberoamérica –Argentina, Brasil, Costa Rica, Méjico, Uruguay– de Kenia y de Australia. Como se ve, cualquiera que sea la hora en España siempre hay un español al que alumbra la luz del sol.

Una de las cartas más emotivas es la remitida por un pensionista residente en Dinamarca. Tras manifestar su “sorpresa” y su “emoción” por el envío que había recibido del Banco, contaba su primer contacto con el Quijote, a la orilla del río Volga, en la entonces Unión Soviética, a donde había ido a parar con otros novecientos niños españoles de diferentes edades, sacados de España durante la guerra civil:

*“Fue aquí, en plena guerra mundial, con unas heladas que se aproximaban a los 45 grados bajo cero por causa de los fuertes vientos de las estepas cuando por primera y única vez, escuché las aventuras del Hidalgo Don Quijote como igualmente la vida de su autor Miguel Cervantes Saavedra, leído por el profesor de Literatura. En aquellos momentos, cuando el profesor dedicaba su narrativa sobre los diferentes lugares de la Mancha y en una situación cruel por la que estábamos atravesando, en mí interior sentía una gran añoranza”.*

También lo es la enviada por una señora:

*“Desde Argentina, este hermoso y generoso país que nos acogiera hace más de 50 años, quiero hacerles llegar nuestro sincero agradecimiento por las sentidas palabras que nos han enviado a través de los párrafos del Ingenioso Hidalgo de Cervantes, pues verdad es que nunca se olvidan las raíces del lugar que nos vio nacer, en nuestro caso la provincia de Huesca, por mucho que se quiera al país que nos cobijó”.*

O la que enviada desde Sidney un pensionista que se declaraba emocionado. Emigró a Australia con su esposa y sus tres hijos en 1963 y recordándolo decía:

*“Si que fue una aventura tomar la decisión de dar el paso que dimos pero en mi caso la necesidad me obligó a buscar un medio de poder dar a mis hijos lo que España me negó y en Australia lo encontré desde mi llegada (...) Pero siempre recordando nuestros terruños de origen y llenos nuestros hogares de alegrías y recuerdos de España”*

Y en tono semejante, decenas de cartas más.

La anécdota más simpática la contaba un pensionista desde Montevideo. Manifestaba la importancia que para él tenía el recuerdo de Don Quijote: *“Para mí fue importante porque hace 80 años mi padre me inscribió en el Registro Civil para asentarme con el nombre de Cardenio que figura en un pasaje de la gran obra”.*

## **ERROR AJENO AL BANCO**

El cliente utiliza con frecuencia las facilidades que le ofrece el servicio de Banca por Internet. Una de las muchas posibilidades que le ofrece este servicio es la recarga de efectivo de su teléfono móvil.

La operación es fácil y segura: el sistema ofrece sucesivamente unas pantallas y el usuario sólo tiene que ir digitando en ellas los datos necesarios para realizar la operación, entre ellos el número del teléfono en el que desea que se realice la recarga. Completada la toma de datos y antes de validar la operación, el sistema ofrece una pantalla con toda la

información que el cliente ha introducido para que así pueda corregir a tiempo cualquier error que pudiera haber cometido.

En aquella ocasión el cliente quiso recargar su móvil con treinta euros. Cumplimentó las pantallas con los datos de la operación y no realizó corrección alguna en los que había introducido.

Días después, el cliente reclamó que su teléfono no había sido recargado, aunque los treinta euros habían sido adeudados en su cuenta corriente.

Investigada su reclamación, el examen de los registros informáticos de la controvertida operación puso de relieve que el cliente había cometido un error al digitar el número de su teléfono cambiando una cifra por otra y no corrigió el error cuando el sistema le ofreció la pantalla de comprobación de los datos, validando la operación con el número de teléfono equivocado.

La sucursal realizó gestiones ante la operadora de telefonía móvil para que anulara la operación pero ésta, argumentando que la recarga se había efectuado correctamente con los datos proporcionados por el cliente, se negó a la pretendida anulación. El cliente pretendió entonces que el Banco le pagase los treinta euros, pretensión que fue desestimada. El cliente se fue con su reclamación al Banco de España.

A primeros de septiembre, el Servicio de Reclamaciones emitió su informe.

*“Tras el análisis de la documentación aportada al expediente por las partes y de las versiones de éstas, resulta que la presente controversia tiene su origen, según se infiere del registro de la operación obrante en el expediente, en un error del reclamante a la hora de consignar el número de teléfono móvil beneficiario de una recarga. Así, en dicho registro figura consignado el número 646..... y no el 626..... como pretendía el Sr. (...), no siendo corregido ese error en la validación posterior solicitada por el sistema durante la operación de recarga y antes de ejecutar la misma. Así las cosas, es evidente que lo ocurrido no puede imputarse a un mal funcionamiento del servicio prestado por la entidad de Banca por Internet, sino a un error del reclamante al que la entidad, tal como indica ésta en sus alegaciones, es ajena.*

*Ahora bien, una vez conocida la incidencia por el Banco, las buenas prácticas bancarias exigen que las entidades, en estos supuestos, actúen en defensa de los intereses de su cliente, realizando algún tipo de gestión tendente, eso sí en la medida de sus posibilidades, a la resolución de la incidencia, ya que no puede olvidarse que el Banco es un mero intermediario entre su cliente y la compañía de telefonía.*

*Llegados a este punto, nos encontramos con que de las manifestaciones del Banco se deduce que éste efectuó al menos dos gestiones con Sistema 4B para llevar a cabo la retrocesión de la operación, si bien ello no resultó posible, tal como le fue comunicado al Sr. (...) por la entidad mediante escrito de fecha 12 de noviembre de 2004, por lo que, de conformidad con lo expuesto, este Servicio de Reclamaciones no estima que de la actuación de la entidad reclamada en los hechos sometidos a nuestra consideración se derive quebrantamiento de los dispuesto por la normativa o las buenas prácticas y usos bancarios”.*

## **ESPONTÁNEO CON CHOCANTE NOMBRE Y AVIESAS INTENCIONES**

Un banco de un país extranjero, corresponsal del Popular, envió a éste un mensaje *swift* “por si creen necesario emprender alguna acción”. El mensaje avisaba de que habían parado una orden de transferencia fraudulenta de 11.900 euros a favor de un cliente del Banco, del que especificaban su nombre y código de cuenta.

El cliente, natural de un país del centro de África, había abierto espontáneamente la cuenta hacía tres meses con un pequeño ingreso. En ese tiempo la cuenta había tenido escasos movimientos de pequeños importes. Para abrirla había presentado una tarjeta de residente en la que figuraba un nombre y un apellido realmente chocantes, que parecían sacados de un tratado de Física o del rótulo de una tienda de electrodomésticos o de un disparatado relato cómico. Por lo visto a la sucursal ni siquiera le chocó el extraño nombre y no hizo más averiguaciones sobre la personalidad de su nuevo cliente. Al redactor de esta anécdota sí le choca, pero por si acaso el espontáneo se llama realmente así –“hay gente pa tó” – se abstiene de publicarlo para evitar que le ponga una querrela, aunque esta cautela hurte al lector un posible regocijo ante el candor de la sucursal.

El aviso del banco extranjero no cayó en saco roto. Se hicieron gestiones ante la autoridad competente, que no tardó en contestar que en los registros oficiales no existe ninguna tarjeta de residente con el número de la aportada por el espontáneo al abrir la cuenta. El documento era, sin duda, falso.

Dada la falsedad documental habida, se facilitó a la autoridad copia de la documentación que el espontáneo presentó para abrir la cuenta.

A la vista de todo ello, se ordenó a la sucursal que procediera a la inmediata cancelación de todos los contratos suscritos con el espontáneo que decía llamarse de tan chocante manera.

Esta vez se evitó un fraude basado en una cuenta espontánea, aunque no haya sido por la perspicacia de la sucursal sino gracias al aviso del banco extranjero que paró la transferencia.

## **ESTABA INFORMADO PERO RECLAMA**

El cliente venía desde hace años realizando en la sucursal operaciones de descuento de efectos. Para amparar estas operaciones, había firmado una póliza de crédito en cobertura de riesgos con la finalidad de que el Banco adeudase en ella los efectos impagados, si no hubiere saldo suficiente en su cuenta corriente.

Pasado el tiempo, el cliente reclamó al Banco la retrocesión de algo más de tres mil euros que le había adeudado en concepto de comisiones por la devolución de efectos impagados. Basaba su reclamación en el hecho de que en la póliza de crédito no aparecen reflejadas las comisiones por devolución de efectos.

Por mucho que se le razonó que la póliza no era el documento contractual que rige las

condiciones de las operaciones de descuento, sino las facturas de cesión y las cartas de liquidación que recogen expresamente la existencia y la cuantía de una comisión por devolución de efectos impagados, el cliente no lo entendió así, o no quiso entenderlo, y presentó en el Banco de España reclamación contra el Popular.

En abril, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe. Tras delimitar el ámbito de su competencia y referirse a la normativa que regula las comisiones aplicables por las entidades de crédito, el informe continuaba:

*“Una vez verificada la correspondencia formal del adeudo de las comisiones con la tarifa del banco reclamado, dada la especial naturaleza de la comisión de devolución, hay que hacer algunas precisiones desde la óptica de las buenas prácticas bancarias. Efectivamente, cuando un cliente se dirige a la entidad con la que opera, entregándole efectos en gestión de cobro o descuento, el servicio o la gestión que espera sea desarrollada y por la que, en principio, está dispuesto a pagar, incluye necesariamente la realización, en tiempo oportuno, de los actos necesarios para obtener el cobro del derecho incorporado al título. Si, por cualquier motivo, el efecto no es atendido por la entidad librada, debe ser “devuelto” a su titular, operación que generará, en su caso, una nueva comisión que, en la medida en que haya sido registrada por la entidad en el Banco de España y siempre que responda a un servicio efectivamente prestado, podrá ser adeudada al cliente.*

*Ello no obstante, las entidades deben siempre advertir a los clientes, de algún modo efectivo, acerca de la existencia de comisiones que pueden derivarse del impago del documento, para que de esta forma el cliente pueda conocer con total claridad –y prestar su conformidad con plena información– las condiciones económicas que puedan derivarse de la operación contratada.*

*En el presente supuesto, la entidad ha aportado múltiples facturas de cesión de efectos, que unidas a la carta de liquidación constituyen el documento contractual de estas operaciones, que incluyen efectos cedidos al descuento por el reclamante. Pues bien en estas facturas figura expresamente el concepto de la comisión aplicable en caso de devolución, por lo que queda acreditado que el interesado conocía la existencia de las comisiones discutidas y su cuantía por lo que su cobro, sobre la base de los argumentos anteriormente expuestos, consideramos que no puede considerarse improcedente.*

*Por otro lado, también ha sido aportada la Póliza de Crédito con Garantía Personal en Cobertura de Riesgos formalizada por los interesados, cuya finalidad según se deduce del clausulado era el adeudo en la misma de los saldos resultantes a favor del banco como consecuencia de operaciones tales como descuento de letras impagadas o de recibos y otros documentos cedidos que no fueran atendidos por los obligados al pago. Basándose en este documento contractual estima el reclamante que la entidad no le había informado adecuadamente sobre las comisiones de devolución que le fueron adeudadas.*

*A este respecto entendemos, compartiendo la opinión de la entidad reclamada, que no era este documento el que regulaba el descuento de los efectos, sino las facturas de cesión unidas a los documentos de liquidación, y por tanto eran estos documentos los que debían reflejar las comisiones, sin que el hecho de que en la póliza de crédito no apareciesen aquéllas constituya un quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias”.*

Al no haber observado la existencia de quebrantamiento de normas, buenas prácticas y usos bancarios, el Servicio archivó la reclamación.

### **ESTAFA DE UNA ANTIGUA EMPLEADA DEL CLIENTE**

El propietario de una empresa cliente del Banco se personó en la sucursal en la última semana de febrero. Solicitó un extracto de sus cuentas y al examinarlo observó que el día 9 de ese mes habían sido cobrados por ventanilla dos cheques que él no había ordenado. Alarmado, pidió los extractos de varios meses y detectó que también aparecían cargados en la cuenta otros cuatro cheques presuntamente fraudulentos.

De vuelta a su oficina, el cliente revisó los talonarios de cheques que debía tener en su poder. Le faltaba uno completo y cuatro o cinco cheques de otro empezado.

Las firmas de los cheques que el cliente calificaba de falsos no diferían sensiblemente de la suya propia. Además, en las antefirmas figuraba el sello de la empresa que el cliente no puso en duda que era auténtico. El falsificador tenía que ser alguien de la empresa pues no sólo conocía muy bien la firma del propietario, hasta el punto de poder imitarla con gran perfección, sino que también había tenido fácil el acceso a los talonarios de cheques que tenía en su poder y al sello de la antefirma.

El cliente presentó denuncia en la comisaría. Los seis cheques que calificaba de falsos sumaban casi dos mil ochocientos euros. En la denuncia manifestó su sospecha de que la autora de las falsificaciones fuese una empleada de su empresa, que trabajó en ella unos meses y se marchó a finales de 2004.

La policía solicitó a la sucursal que les entregase la cinta de vídeo grabada por la cámara de seguridad el 9 de febrero, día en que se pagaron los dos últimos cheques fraudulentos.

La cinta fue visionada por los policías y el cliente. En ella se observaba que a media mañana entró en la sucursal una chica joven que se dirigió a la ventanilla de caja, en donde permaneció casi ocho minutos realizando alguna operación. Aunque no había un primer plano de su cara, al cliente no le cupo la menor duda de que aquella chica, por su aspecto físico, por el modo de peinarse y por las ropas que vestía y el pañuelo que las complementaba, era su antigua empleada. Confirmada la sospecha, presentó denuncia contra ella.

### **FALSO MENSAJERO INTENTA ATRACAR**

Es sabido que las sucursales reducen su horario de trabajo durante la semana, en que se celebra la fiesta mayor de su ciudad. En un día de esa semana se acercó a la sucursal un hombre que aparentaba ser un mensajero. Cubría su cabeza con un casco de motorista y llevaba en su mano un sobre.

Eran las dos menos cuarto de la tarde. La sucursal ya había cerrado, pero el hombre llamó al timbre insistentemente y el director se acercó a la puerta. Por señas le indicó que

estaba cerrado y que volviera a la mañana siguiente. El del casco, enseñando ostensiblemente el sobre, le contestó que solamente quería entregarlo y le rogó que lo recogiera para evitarle un nuevo desplazamiento.

El director entreabrió la puerta y recogió el sobre pero el presunto mensajero, dando voces para intimidarle, le ordenó que se apartara, que aquello era un atraco, mientras empujaba la puerta con todas sus fuerzas para poder entrar. El director resistió y tras unos momentos de forcejeo logró cerrar del todo la puerta y echar la llave, dejando en la calle al frustrado atracador, que jurando en hebreo –es un decir– no tardó en marcharse.

Por si el falso mensajero intentaba repetir la triquiñuela en otra sucursal de la ciudad, la dirección regional comunicó a las demás el suceso, recomendando la máxima prudencia.

## **HURTO NO PRODUCIDO**

En la sucursal estaban preocupados. Por un lado, tenían problemas con el sistema de cierre de seguridad de la puerta de entrada. Por otro, los colegas de otros bancos habían comentado que se habían visto merodeando por el pueblo individuos sospechosos, por lo que ellos habían extremado las cautelas ante la posibilidad de que fuera a producirse un atraco.

En este ambiente de zozobra, el director había salido de la sucursal a primera hora de la mañana para ir a la notaría de un pueblo cercano en donde tenía que firmar la escritura de un préstamo hipotecario. En su ausencia, el interventor quedó al frente de la sucursal.

Hora y media después un cliente solicitó el cambio de billetes por moneda fraccionaria. Al disponerse a realizar el cambio, el interventor advirtió que habían desaparecido del primer cajón del puesto de ventanilla un portamonedas y un sobre con billetes deteriorados.

Sin dudarle pensó que alguien había entrado sin que él se diera cuenta y los había hurtado y obró según las normas. Lo primero avisar a su dirección regional, a la central de seguridad y al director ausente. Lo segundo, realizar los arqueos pertinentes para valorar lo sustraído.

Al hacer los arqueos se percató de que el portamonedas, lleno de monedas y el sobre con los billetes deteriorados estaban donde tenían que estar: en caja fuerte.

Con la alegría del hallazgo llamó de nuevo a la dirección regional, a la central de seguridad y al director ausente para aclarar que el hurto que había anunciado un ratito antes, no se había producido.

## **HURTOS POR DESCUIDO**

Los hurtos de dinero o de documentos, aprovechando el descuido de los empleados, siguen produciéndose a pesar de los avisos y recordatorios de normas de seguridad. En el origen de estos sucesos siempre se encuentra el exceso de confianza y la inobservancia de las normas.

Una sucursal atiende a un gran número de clientes pertenecientes a uno de los colectivos humanos más antiguos y tradicionales en cuyo servicio está especializado el Banco. En ocasiones las operaciones de estos clientes originan movimientos de efectivo y para darles mayor comodidad la sucursal decidió asignar un área de la oficina en donde poder ofrecerles la atención especializada en todas sus necesidades bancarias, con la debida discreción y evitándoles desplazamientos a las ventanillas de caja y a los distintos negociados implicados en sus operaciones.

Una señora perteneciente a ese colectivo estaba siendo atendida por el apoderado. Deseó retirar de su cuenta una cierta cantidad de dinero. El apoderado contó los billetes que tenía en su puesto de trabajo y estos eran insuficientes para completar el importe solicitado por la clienta, por lo que se desplazó al recinto de caja dejando en el cajón de su mesa el dinero que ya había contado. No echó la llave al cajón, probablemente porque le pareció que ello ofendería a la señora que se quedó esperándole.

Un listillo que había observado la escena, se acercó a la clienta para indicarle cortésmente que el apoderado la esperaba en la planta baja. La señora picó el anzuelo y se levantó para acudir a donde el amable señor le había dicho, momento en que éste tiró del cajón de la mesa, metió la mano en él y se apoderó de dos mil trescientos euros desapareciendo con ellos.

## **IGNORANCIA PELIGROSA**

La sucursal tuvo conocimiento, en tiempo oportuno, de la “situación concursal” de una empresa cliente. No obstante, siguió operando con ella con plena normalidad, sin tener en cuenta que ponían en peligro la salida de los riesgos.

Desde la Oficina de Prevención del Riesgo se pidieron explicaciones a los directivos de la sucursal.

Las explicaciones recibidas fueron tan sorprendentes como inesperadas.

En primer lugar los directivos lamentaban no haber sabido interpretar qué es una “situación concursal” y que tal situación significase una suspensión de pagos. Al lamento añadían que “nunca antes habíamos abordado una problemática de este tipo y debido a este desconocimiento se ha originado que posteriormente hayamos consentido la operativa ordinaria de sus cuentas”.

Sus explicaciones terminaban con la esperanza de que con las medidas y búsqueda de soluciones que están realizando, la empresa “quedará reflatada y normalizada” a medio plazo.

La “situación concursal” de la empresa fue presentada en el Juzgado a mediados de noviembre. Hasta el cierre de la redacción de este Repertorio ha transcurrido muy poco tiempo para poder contrastar si la esperanza expresada por la sucursal es solamente un buen deseo.

## **INCREÍBLE AGRAVIO COMPARATIVO**

La clienta mantiene en la sucursal unos depósitos a plazo fijo de importes muy elevados. Es viuda de un empresario que gozó de gran prestigio en la provincia, por lo que su posición económica y social es relevante.

Hace meses, en una de sus vistas a la sucursal manifestó al director su deseo de que su hija entrara a trabajar en el Banco como empleada y le entregó el *currículum vitae* de la aspirante. El director, conocedor del rigor con el que se desarrollan los procesos de selección de personal, en las que no caben presiones ajenas a la propia valía de los aspirantes, contestó a la señora que lo único que podía hacer es enviar el *currículum* a su dirección regional para que siguiera el curso oportuno. Así lo hizo.

Fueron pasando los meses y la señora no volvió a referirse en sus conversaciones al asunto de su hija, hasta que en mayo llamó por teléfono a la Oficina de atención a clientes y a la sucursal. Se mostró agraviada e indignada porque una sobrina suya había entrado a trabajar en el Banco. En las tensas conversaciones anunció que cuando se cumplan los plazos no volverá a renovar sus depósitos y se llevará el dinero a otro banco.

## **INTENTA FORZAR LA CONCESIÓN DE UN PRÉSTAMO**

A finales de enero de 2005 el cliente solicitó en la sucursal un préstamo hipotecario en multividua para la compra de una vivienda. Para analizar la viabilidad de la operación, la sucursal le pidió la documentación pertinente, entre ella la tasación de la vivienda.

Una vez reunida la información necesaria para el análisis del riesgo y analizado éste no se vio claro que la operación pudiese llegar a buen fin por lo que, al amparo de la libertad de contratación, la sucursal tomó la decisión de denegar el crédito.

La sucursal le había cargado en cuenta el importe de la factura que presentó la empresa tasadora. El cargo provocó un descubierto en cuenta, lo que hizo que también se le adeudara la comisión de descubierto. El cliente reclamó y la sucursal, en atención a él, le retrocedió los 232 euros de la tasación y los 35 céntimos de la comisión de descubierto, asignando las fechas de valor oportunas para que el cliente no tuviera que soportar los cargos ni sus consecuencias en el cómputo de intereses.

Sorprendentemente, el cliente presentó reclamación en el Banco de España mostrando su desacuerdo con la negativa de la sucursal a concederle el préstamo.

En agosto, el Servicio de Reclamaciones emitió su informe. En él se decía que, examinada la documentación aportada al expediente, “poco cabe añadir a los argumentos contenidos en las alegaciones del Banco” y apostillaba:

*“Efectivamente la concesión de operaciones, garantías exigidas o condiciones en las que éstas finalmente puedan ser autorizadas, son cuestiones de política comercial, que no pueden ser objeto de análisis y pronunciamiento por parte de este Servicio de Reclamaciones, por enmarcarse dentro del ámbito de actuación discrecional en el mercado de las entidades financieras”.*

## **INTENTO ADVERTIDO DE HURTO POR DESCUIDO**

La sucursal, que tiene un volumen apreciable de ingresos y pagos por caja, está dotada con un reciclador, dispositivo automático que al recibir los billetes que ingresa un cliente totaliza su importe y los clasifica por su valor e inmediatamente puede dispensar los billetes adecuados para pagar a otro el reintegro que solicita.

A media mañana entraron en la sucursal cuatro individuos. El acento con que hablaban, sus rasgos físicos, la naturaleza de las preguntas que hicieron y el despliegue que realizaron en el patio de público copando la atención de los empleados, deberían de haber puesto en guardia a éstos, pues daban una de las imágenes típicas de una banda dedicada al hurto por descuido.

Los cuatro individuos intentaron distraer a los empleados con sus variopintas consultas. Estando en esa faena, la empleada que atiende el puesto del reciclador se levantó para hacer una fotocopia, momento en que uno de los individuos se acercó disimuladamente por detrás del puesto e intentó apoderarse de dinero.

La empleada se dio cuenta y le gritó. El tono imperativo y fuerte de su voz alertó al resto de los empleados y los cuatro individuos abandonaron enseguida la sucursal diciendo “tranquilos que no pasa nada”. Aparentemente no se llevaron nada. El arqueo realizado posteriormente confirmó que los de la banda se marcharon sin haber logrado su objetivo.

## **INTENTOS DE FRAUDE SUPLANTANDO LA PERSONALIDAD DEL AUTORIZADO**

El cliente es titular de una cuenta de ahorros en la sucursal de una región mediterránea, pero su domicilio habitual está en una capital de la meseta. Entre los autorizados figura un hijo suyo que reside fuera de España.

En la primavera se presentó en la sucursal de la meseta un desconocido con la pretensión de abrir una cuenta y solicitar una tarjeta de crédito. Presentó como documentación personal un pasaporte de otro país europeo. Se expresaba con fluidez en español con acento característico de algún país suramericano. El empleado que le atendía consultó la base de datos. El desconocido no figuraba en ella como titular de cuenta alguna, pero sí aparecía como uno de los autorizados en la cuenta de ahorros que el cliente mantiene en la sucursal mediterránea.

Al comentarle este hecho, el desconocido manifestó que nunca ha sido titular o autorizado de una cuenta del Banco y ni siquiera conoce la provincia donde se ubica la sucursal mediterránea.

El empleado de la sucursal de la meseta que atendía al desconocido, tratando de aclarar el embrollo, telefoneó a la sucursal del mediterráneo momento que aprovechó el desconocido para recoger los papeles que había presentado y ausentarse rápidamente.

Ante la sospecha –nada infundada– de que se estaba intentando una estafa, la sucursal mediterránea bloqueó inmediatamente la cuenta. Menos mal, porque desde una tercera

sucursal se pidió al día siguiente conformidad para disponer de quinientos euros de la cuenta bloqueada. La petición la hacía el autorizado, hijo del titular, que presentaba como documento de identificación un pasaporte de otro país europeo. La conversación entre ambas sucursales se prolongó durante unos minutos, lo que hizo que el presunto estafador temiera que había sido descubierto y se marchase precipitadamente. También llamaron a la sucursal desde unos grandes almacenes para confirmar el número de la cuenta en donde el estafador había domiciliado el pago de un ordenador que había adquirido y desde una compañía de telefonía móvil cuyos recibos mensuales quería domiciliar en esa cuenta.

Por fin se pudo localizar al titular de la cuenta y a su hijo. Como medida preventiva para evitar futuros intentos, el titular ordenó anular la autorización a su hijo. Por su parte, éste manifestó que había extraviado su pasaporte hace cuatro años.

## **INTERVENTORA INTUITIVA E INTELIGENTE**

Minutos antes de la hora de cierre al público, llegaron dos hombres a la puerta de la sucursal y solicitaron que se les franqueara la entrada. Su aspecto no era inquietante y se les abrió la puerta.

Con los individuos ya dentro, la interventora intuyó que podían ser delincuentes que habían ido a la sucursal con la intención de atracar. De momento se habían acercado a un empleado haciéndole una consulta sobre alguna operación. El comportamiento de los dos hombres estaba siendo normal y no daba pie a la sospecha de que su visita fuese a desembocar en una atraco. No obstante, la interventora que disimuladamente no les perdía ojo, lejos de desechar su intuición urdió con rapidez un plan para evitar el atraco que había intuido.

Pensó que si seguía en su puesto de trabajo y el atraco se producía, ella y sus compañeros iban a ser fácilmente reducidos, sin tiempo siquiera para pulsar la alarma. Haciendo de tripas corazón, dominando totalmente los nervios, escondió en sus manos el pulsador de alarmas vía radio y con tranquilidad se puso en pie y se fue hacia la calle, no sin antes advertir de pasada al director su sospecha.

Cuando llegaba a la puerta de la sucursal escuchó que uno de los individuos conminaba a gritos que nadie se moviera, que aquello era un atraco. De reojo vio que había sacado una pistola. La interventora salió entonces a la calle y pulsó la alarma.

El otro individuo se dio cuenta de su salida y tras intercambiar unas palabras con el de la pistola, ambos salieron en persecución de la interventora.

Afortunadamente no la encontraron. Titubearon durante unos momentos hasta que finalmente temiendo que iban a ser atrapados si demoraban su huída, se dieron a la fuga a toda prisa.

## **LA RAZÓN SE REPARTÍA ENTRE LA RECLAMANTE Y EL BANCO**

La clienta reclamó a la sucursal porque, según ella, había realizado en su cuenta dos abonos y cuatro adeudos con fechas de valor erróneas.

La sucursal desestimó la reclamación, pues según su criterio había aplicado correctamente las fechas de valor de estas operaciones. La clienta no estuvo conforme con las explicaciones que le dieron y elevó su reclamación al Banco de España.

A finales de julio el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe.

El informe consideraba, en primer lugar, los dos abonos que correspondían a los importes de dos transferencias recibidas, una emitida por la Agencia Tributaria devolviendo impuestos y la otra al pago de una nómina. La fecha de valor aplicada a la devolución de impuestos coincidía con la fecha de la orden de transferencia. En cuanto al abono de la nómina, procedente de otra entidad, la fecha de valor aplicada era la del segundo día hábil siguiente a la fecha de origen, lo que se ajusta a la circular vigente del Banco de España sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

*“Consideramos que en este punto el banco reclamado ha ajustado su actuación a lo recogido en las normas”,* dictaminaba el informe.

Por el contrario, la clienta tenía razón en cuanto a las fechas de valor asignadas a los cuatro recibos presentados por la Financiera de unos grandes almacenes.

Se trataba de cuatro recibos cuyos vencimientos coincidían con días inhábiles. Se adeudaron con fecha de valor del día anterior a los vencimientos. El informe señalaba que la circular del Banco de España, antes citada, *“en su anexo IV establece que los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, serán adeudados en la cuenta del librado con valor del día del vencimiento, tanto si proceden de la cartera de la entidad, como si han sido presentados por otras entidades a través de cualquier sistema de compensación.*

*A la vista de las alegaciones y de la documentación aportada por la Financiera, consideramos que el Banco reclamado no ha actuado conforme a lo establecido (...) y, por tanto estimamos, que la actuación del Banco debe considerarse contraria a la normativa sobre transparencia y a las buenas prácticas y usos bancarios.”*

Recibido el informe, el Banco se apresuró a rectificar su error. Hechos los cálculos oportunos abonó en la cuenta de la clienta el importe del quebranto que había sufrido como consecuencia de la pérdida de intereses por el adelanto en un día de los adeudos de los cuatro recibos: 3 céntimos.

A la vista de este importe, parece que la clienta reclamó por el fuero, no por el huevo.

## **LA SUCURSAL SE ARROGA ATRIBUCIONES QUE NO LE CORRESPONDÍAN**

En la primavera de 1982 el cliente abrió una cuenta de ahorro, incluyendo en ella como cotitular a una sobrina suya. La sucursal cometió un grave error al considerar innecesario que el contrato fuera firmado por los titulares.

Desde su apertura, la cuenta vino recogiendo como únicos ingresos las transferencias

correspondientes a las pensiones que percibía el cliente y como adeudos los reintegros realizados por el cliente y los pagos relativos a sus gastos domésticos. La sobrina en ningún momento utilizó la cuenta como un servicio propio.

En la primavera de 2003 el cliente falleció. Sus hijos acreditaron que eran los únicos herederos y que habían realizado el pago del impuesto de sucesiones, por lo que solicitaron disponer del saldo de la cuenta ya que todo el dinero pertenecía a su padre.

Por otro lado, la sobrina reclamó a la sucursal, como cotitular de la cuenta, el 50 por ciento del saldo.

Ante el conflicto entre ambas partes, la sucursal se arrogó competencias que sólo correspondían a los Tribunales de Justicia. Considerando que la sobrina no figuraba como heredera del fallecido e interpretando que su cotitularidad en la cuenta era puramente formal, ya que conocía perfectamente que todas las aportaciones e ingresos en la cuenta de ahorro habían sido realizados por el cliente fallecido y los adeudos habían sido destinados al pago de sus gastos domésticos, permitió que sus hijos dispusieran de la totalidad del saldo.

La sobrina reclamó en el Banco de España.

En marzo, el Servicio de Reclamaciones emitió su informe. Tras dejar constancia de que el hecho de no haber exigido en su día la firma del contrato de apertura de la cuenta merece por sí sólo un dictamen desfavorable al Banco, continuaba:

*Al margen de lo expuesto, el propio Banco Popular viene a despejar las dudas que de la lectura de las versiones de las partes nos pudieran surgir al calificar en su escrito de alegaciones a la Sra. (sobrina) como cotitular de la cuenta que mantenía con el difunto Sr. (cliente).*

*En el mencionado texto se indica textualmente que “con fecha 15 de mayo de 1982, en la sucursal de (...), tuvo lugar la apertura de la cuenta de ahorro n° (...) a nombre de D. (...) y de su sobrina D<sup>a</sup> (...)”. Afirmación que es corroborada con la documentación aportada, referida al contrato de cuenta en la que figura la mencionada con una “T” en el margen izquierdo, al igual que el Sr. (...), calificándola, por ende, como titular.*

*Así centrada la controversia estimamos, aunque por parte de la entidad reclamada se trate de justificar su actuación alegando una operativa que no está en modo alguno acreditada, que la entidad ha quebrantado las buenas prácticas y usos bancarios, toda vez que de lo expuesto se infiere que la peticionaria tenía legitimación para solicitar la información que se le denegó y ordenar el traspaso del 50% del saldo de la cuenta que, inicialmente y a salvo de lo que pudiera indicar un tribunal de justicia, único con atribuciones sobre el particular, le pertenecía.*

## **LARGA ESPERA Y CORTA GANANCIA**

Lo normal es que un atraco dure poco más de un par de minutos, pues los atracadores tratan de estar en la sucursal el menor tiempo posible para reducir el riesgo de ser detenidos.

No sucedió así en este atraco en el que, afortunadamente, el dinero que se llevaron no guardó proporción con el tiempo que emplearon.

Poco después del mediodía entraron en la sucursal dos individuos vestidos con prendas deportivas. Nada más entrar sacaron sendas pistolas, con las que amenazaron al único cliente que había en la sucursal y una vez exhibidas se las guardaron en los bolsillos.

Como el dinero estaba dentro del reciclador de billetes, cogieron unas cuantas monedas que había en el cajón de la ventanilla y obligaron al interventor a que abriera la caja fuerte. El interventor les advirtió que la caja tardaría en abrirse diez minutos, pero no les importó esperar. El interventor activó el dispositivo de apertura, pasaron los diez minutos y la caja no se abrió, seguramente porque con los nervios no hizo bien la operación. Los atracadores le obligaron de nuevo a repetir la apertura y esta vez, transcurridos otros diez minutos la caja se abrió por fin.

Es de suponer que los atracadores se estarían frotando las manos al esperar un suculento botín, pero no fue así: en la caja sólo había unas cuantas bolsitas con monedas.

Entre lo que había en la caja y las monedas que cogieron en el cajón de la ventanilla los atracadores se llevaron exactamente 612,13 euros. Vaya chasco. Seguro que no vuelven.

## **LAS APARIENCIAS NO ENGAÑARON**

La sucursal recibió un fax que aparentemente enviaba un cliente bien conocido. En él se ordenaba una transferencia de casi seis mil euros a favor de un señor con cuenta en una caja de ahorros de una capital de provincia. Casi al mismo tiempo, la sucursal recibió también una llamada telefónica de alguien que se identificó como empleado del cliente y que preguntó si se había recibido correctamente el fax.

Es muy posible que con esta llamada telefónica se intentara engañar a la sucursal haciéndola creer que ya no era necesario, por superfluo, confirmar la veracidad de la orden.

La sucursal no se dejó engañar por las apariencias. Nada más colgar el teléfono, un apoderado telefoneó a la oficina del cliente hablando con un empleado conocido, quien aseguró que desde allí no habían enviado la orden de transferencia ni habían hecho llamada alguna a la sucursal.

Acto seguido, el apoderado telefoneó a la caja de ahorros de la capital de provincia para informarles del intento de fraude e interesarse sobre el beneficiario designado por el estafador. La caja agradeció la información pues su cliente era una persona desconocida por ellos que había abierto cuenta sólo dos días antes con el pretexto de que iba a establecerse en la ciudad y necesitaba tener una cuenta en la que recibiría varias transferencias en los días siguientes.

La correcta actuación de la sucursal abortó el intento de fraude –que fue denunciado a la policía– y permitió que la caja conociese la calaña de su espontáneo cliente.

## **LEGITIMADO PARA ADEUDAR LAS COMISIONES CONTROVERTIDAS**

El cliente, disconforme con las comisiones que el Banco le cobraba con motivo de las sucesivas entregas de pagarés en gestión de cobro, presentó reclamación en el Banco de España, considerando que no eran procedentes al no haberse pactado su adeudo y además eran desmesuradas.

A finales de febrero, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe.

Delimitado el ámbito de competencia del Servicio, el informe se refería en primer lugar a la normativa que regula las comisiones aplicables por las entidades de crédito, pasando luego a considerar las comisiones adeudadas al cliente por la gestión de cobro, la de timbrado de los pagarés y la comisión por solicitud de presentación física al librado. Tras el detallado examen de normativa y tarifas aplicadas, el informe concluía:

*De la documentación aportada se desprende que para cada una de las entregas se cumplimentó una relación de efectos u órdenes domiciliadas en fichero informático, en la que, en su condición quinta se pactaba expresamente que “las condiciones específicas aplicables a cada remesa son las que figuran en la carta de liquidación que, con esta relación, conforman el documento contractual de la operación”.*

*En cumplimiento de lo anterior se liquidaban, en la “relación de efectos presentados al cobro”, los timbres de los pagarés y la comisión por el timbrado que cobraba la entidad, y en la “liquidación de efectos en gestión de cobro” las comisiones por la gestión de cobro y por la orden de no truncar, junto con su IVA y gastos de correo correspondientes.*

*Resulta por tanto que, examinadas las comisiones analizadas, hemos de indicar que una vez verificada la correspondencia formal de los adeudos de las comisiones con las tarifas del banco reclamado y que se pactó expresamente con el cliente su adeudo, este Servicio considera que el banco reclamado estaba legitimado para su adeudo.*

Por último, el informe le aclaraba al cliente que en los casos en que dio orden de no truncar los documentos, el proceso de presentación al cobro se encarece sensiblemente ya que hay que presentarlos físicamente, lo que hace que la comisión sea más alta que en el caso normal en que los documentos son truncados.

Al no observar que el Banco hubiese quebrantado normas de disciplina o buenas prácticas y usos bancarios, el Servicio procedió al archivo de las actuaciones.

## **LIMPIADORA EN DOBLE SENTIDO**

Limpiar es quitar la suciedad, pero también es –en sentido figurado y familiar– hurtar o robar algo. La limpiadora de esta anécdota practicaba en la sucursal ambas acepciones del verbo.

La empresa que tiene contratado el servicio de limpieza de la sucursal sustituyó durante unos días a la limpiadora que venía prestándolo por otra. A los pocos días y en dos

ocasiones se detectó la falta en caja de pequeñas cantidades de dinero. Podían deberse a errores cometidos al contar los ingresos y pagos por caja, pero también se sospechó, sin pruebas, de la nueva limpiadora. Por si acaso, se tomó la determinación de restringirle el acceso al recinto de caja.

En los días siguientes es posible que el recinto no estuviera tan limpio, pero en contrapartida no se repitieron las faltas de dinero en caja. Claro es que este hecho no confirmaba totalmente las dudas sobre la honradez de la limpiadora, pues la ausencia de nuevas faltas bien pudiera deberse a que el empleado de ventanilla hubiera puesto más atención al contar el dinero de ingresos y pagos.

La limpiadora fue trasladada por su empresa a otro sitio veintitantos días después de haber iniciado la sustitución de su compañera.

Días después de haberse marchado, esta señora se presentó en otra sucursal de la ciudad para cobrar un cheque de la cuenta de un cliente de la primera. Era conocida, pues ella misma era cliente en esa sucursal y se lo pagaron. No obstante, el interventor sospechó algo raro y se puso en contacto con su colega de la sucursal a la que correspondía el cheque. Se comprobó la firma y se vio que la del cheque cobrado era falsa. Se comprobó así mismo que la señora que lo cobró era efectivamente quien había prestado sus servicios durante unos días en la primera sucursal como limpiadora. Inmediatamente se repasaron los movimientos de la cuenta del cliente afectado y se encontraron otros cuatro cheques fraudulentos, cobrados en distintas sucursales. En total los cinco cheques falsos sumaban 4.200 euros y pertenecían todos ellos a un talonario que el cliente no había recogido y cuya desaparición no fue advertida hasta entonces. Para mayor sorpresa los cinco eran nominativos, uno a favor de la limpiadora y cuatro de su novio.

A la vista de lo sucedido, la sucursal punteó el listado de talonarios no entregados a los clientes y se detectó la falta de un segundo talonario. De éste se habían pagado cuatro cheques, dos de ellos a la limpiadora y otros dos al novio. El importe total de estos cuatro cheques falsos era también 4.200 euros.

El Banco y los dos clientes afectados presentaron denuncia de los hechos en la Comisaría. Además, el Banco cursó una alerta a todas sus sucursales.

La alerta dio resultados inmediatos. El novio se presentó en una sucursal a cobrar un cheque falso y la sucursal avisó a la policía y lo entretuvo hasta que llegaron los agentes y lo detuvieron. Poco después, la limpiadora fue también detenida.

El Banco abonó en las cuentas de los dos clientes las cantidades sustraídas de ellas por la limpiadora y su novio. Por otra parte, recordó a la sucursal que los talonarios de cheques, otros documentos “sensibles” y las tarjetas de crédito y débito deben ser custodiados en armarios, a ser posible metálicos, y por supuesto cerrados con llave.

## **MÁS HURTOS POR DESCUIDO**

El procedimiento de provocar la distracción de los empleados que ingenuamente descuidan la observancia de elementales normas de seguridad y aprovechar el descuido para

hurtar dinero, no es nada nuevo. Machaconamente se vienen repitiendo, año tras año, hurtos de este tipo y machaconamente también el Repertorio de temas viene recogiendo algunos de ellos. Ni las alertas cursadas por la Oficina de Seguridad ni la difusión de algunos casos en el Repertorio han erradicado todavía los hurtos por descuido, aunque deberían de ser fácilmente evitables.

Entre los casos producidos durante el año 2005, se traen aquí a modo de ejemplos – tristes ejemplos– tres que causaron quebrantos de variada importancia.

En los primeros días del año, sólo estaban en la sucursal el director y el empleado que atiende la caja, pues el interventor disfrutaba de unos días de vacaciones.

A media mañana, estando el director atendiendo a unos clientes en su despacho, entraron cuatro individuos que, al parecer, habían esperado en la calle a que no hubiera ningún cliente en el patio de operaciones. Los individuos no entraron en grupo sino uno a uno.

El empleado había salido del recinto de caja dejando la puerta abierta y estaba en uno de los puestos de trabajo de la oficina cuando entró el primer individuo, que se dirigió a él planteándole algunas consultas. Para responderle adecuadamente el empleado se giró hacia la pantalla del terminal del puesto en que se encontraba, dando la espalda a la zona de entrada y a la ventanilla. Al poco entró el segundo individuo y enseguida el tercero –que se quedaron “haciendo bulto” cerca de la ventanilla– y a continuación el cuarto.

Mientras el empleado se afanaba en contestar a las consultas del primer individuo, uno de los otros tres rodeó agachado el mostrador y se coló por la puerta abierta del recinto de caja. En ese momento el empleado volvió la cabeza y vio que alguien estaba dentro del recinto. Le gritó que inmediatamente saliera de allí, pero antes de hacerlo el individuo metió rápidamente la mano en el cajón de trabajo y se apoderó de un puñado de billetes – novecientos euros– saliendo de la sucursal a la carrera los cuatro descuidados.

La secuencia del hurto había sido grabada por la videocámara de seguridad y la cinta fue entregada a la policía.

En otra sucursal, a última hora de la jornada, un cliente se presentó en ella para cambiar 1.180 dólares. Le entregó los billetes al apoderado de extranjero que se puso a contarlos en su mesa de trabajo. Mientras contaba aparecieron en la sucursal tres individuos que se las ingeniaron para distraer la atención tanto del cliente como del apoderado.

El apoderado dejó momentáneamente los dólares encima de la mesa, lo que aprovechó uno de los individuos para apoderarse rápidamente de ellos y salir corriendo los tres a la calle.

Uno de los individuos –que no llevaba los dólares– fue detenido por la policía en la calle cuando se alejaba corriendo de la sucursal.

El hurto por descuido con un mayor quebranto se produjo en la sucursal de un pueblo serrano en pleno verano, época en que multiplica su población por la afluencia de numerosos veraneantes.

Se daba la circunstancia de que aquel día en la sucursal esperaban que la empresa de seguridad encargada del transporte de fondos retirara la saca con dinero que ya habían preparado, pero por pocos minutos los descuidados se adelantaron a la llegada del vehículo blindado.

El empleado que habitualmente atiende la caja se había ausentado para realizar unas gestiones en el Ayuntamiento. La empleada le sustituyó en su puesto durante su ausencia.

Estando la empleada atendiendo la caja entraron en la sucursal tres hombres jóvenes y una mujer algo mayor, que en apariencias eran extranjeros. El director trató de atender a la señora, pero ésta le dijo que esperaba a que llegara su marido. En ese momento entró un cliente habitual al que el director invitó a pasar a su despacho.

En cuanto vio que el director entraba en su despacho con el cliente, la señora con fuerte acento extranjero dijo algo a la empleada que seguía en el recinto de caja. La joven empleada, que por lo visto tiene muy bien asumido que hay que dispensar a los clientes una atención exquisita pero no así la rigurosa observancia de las normas de seguridad, salió del recinto para facilitar la comunicación con la señora dejando abierta la puerta.

Uno de los hombres entró en el recinto, cogió el dinero que allí había y la saca preparada para su transporte por la empresa de seguridad. En total se llevaron 101.000 euros. Caro descuido.

## **MELILLA: ACTUACIONES PENALES SOBRESAÍDAS**

Bajo el título “Melilla: operación contra la droga”, el Repertorio de temas de 1999 contaba un suceso que tuvo un amplio eco en la prensa, la radio y la televisión: el 5 de julio de ese año la Guardia Civil irrumpió en la sucursal melillense del Popular.

Los agentes llevaban un mandato del Juzgado Central de Instrucción número 1 de la Audiencia Nacional. La sucursal fue cerrada. Los guardias procedieron al cacheo de clientes y empleados y a un minucioso e intenso registro de las dependencias de la oficina, incluidas las dos cajas fuertes. La intervención de la Guardia Civil en la sucursal se prolongó por espacio de unas tres horas y se saldó con la incautación de documentos y dinero y con la detención de casi medio centenar de personas, entre ellas dos empleados de la sucursal.

Los detenidos fueron trasladados en avión a Madrid aquel mismo día y puestos a disposición de la Audiencia Nacional. Los dos empleados del Banco prestaron declaración en la mañana del día 10 y tras ser imputados por su presunta colaboración en un delito de blanqueo de dinero procedente del narcotráfico, fueron puestos en libertad en la madrugada del día 11. En el caso de uno de ellos, fue necesario prestar fianza a su favor por importe de quince millones de pesetas.

El texto del Repertorio de 1999, tras referir el suceso aquí resumido, ponía de manifiesto la colaboración que el Banco siempre ha prestado a las autoridades competentes en la lucha contra el blanqueo de dinero de origen criminal: Servicio Ejecutivo del Banco de España, Juzgados de Instrucción, Juzgados de Instrucción de la Audiencia Nacional, Fiscalía

Especial, Servicio Fiscal de la Guardia Civil, Brigada de Policía Judicial, Servicio de Vigilancia Aduanera, etc.

El texto terminaba con el siguiente párrafo:

*“La aclaración del embrollo de Melilla vendrá dada necesariamente por la evolución del proceso penal. El Banco confía en que sus dos empleados procesados queden definitivamente exculpados de cualquier posible responsabilidad”.*

Seis años después, el embrollo de Melilla se ha aclarado en lo referente al presunto delito de blanqueo de capitales. El 5 de septiembre de 2005 el Magistrado del Juzgado de Instrucción número 1 de la Audiencia Nacional ha dictado un Auto del que se transcribe aquí, por su interés, los Fundamentos de Derecho:

*“La incoación de este procedimiento derivó de la investigación inicial de un delito de tráfico de drogas de una organización radicada en la ciudad de Melilla sobre la que inicialmente podría existir vinculación con otro delito de blanqueo de capitales, referida a las ingentes cantidades de dinero que se cambiaban en aquella ciudad y que podrían estar relacionadas con aquella organización. Esa investigación motivó la detención de un gran número de personas y otras imputadas, de las que se deducía policialmente una implicación en un sistema de blanqueo de capitales instalado en la ciudad de Melilla, que según la Policía, incluso contaba con la organización de un sistema bancario clandestino.*

*Pese a los numerosos y voluminosos informes policiales emitidos a lo largo de estos años, basados en intervenciones telefónicas, vigilancias y seguimientos, videograbaciones, documentación y diligencias practicadas, no se ha podido evidenciar la existencia del pretendido sistema bancario clandestino y lo cierto es que, tras un detenido examen de la instrucción concluida hasta ahora, en relación con los indicios acreditados en el procedimiento abreviado tramitado para examinar el delito de tráfico de hachís pendiente de juicio oral, no permiten concluir una relación entre aquel ilícito –sobre el que pesan valoraciones sumariales que habrán de tenerse en cuenta en las sesiones de plenario– con las diligencias policiales y procesales aquí desarrolladas para establecer la presunta comisión del delito de blanqueo de capitales inicialmente tipificado; por lo que procede acordar el sobreseimiento y archivo de estas actuaciones, con todos los pronunciamientos favorables para los inculpados, pues la actividad delictiva a que se contrae este procedimiento –delito de blanqueo de capitales del artículo 301 del Código Penal– requiere no sólo la prueba del flujo de dinero, que existe indudablemente en la ciudad de Melilla, precisamente por su característica comercial, sino también su relación y conexión con el delito grave precedente, extremo éste último que no ha quedado acreditado”.*

## **MOROSA QUE TRABUCA LAS COSAS Y RECLAMA**

A principios de noviembre del año 2000, la clienta firmó una póliza de contrato mercantil de arrendamiento de bienes muebles –*renting*– concedida por la sucursal. En las condiciones generales del contrato figuraba expresamente que el Banco podía darlo por resuelto si la clienta dejara impagado cualquier importe debido.

En los primeros días de abril de 2003, la clienta firmó otra póliza, esta vez de contrato mercantil de arrendamiento financiero –*leasing*– de bienes muebles. Entre las causas expresas de resolución del contrato se establecía la falta de pago total o parcial de dos cualesquiera de las cuotas.

Contraviniendo lo pactado en los contratos de *renting* y de *leasing*, la clienta dejó de pagar las cuotas de ambas operaciones a principios de julio de 2003. En octubre de ese año, el Banco inició un expediente de morosos a nombre de la señora, traspasando al mismo las cuotas impagadas así como un descubierto en la cuenta corriente de la clienta y dio por resueltos ambos contratos.

Como solución a la situación de morosidad, la clienta negoció con la sucursal la concesión de un préstamo con cuyo importe cancelarían sus deudas. La póliza de préstamo se firmó ante Notario a principios de octubre de 2004. Ese mismo día, la clienta abrió una cuenta de ahorro en cuyo contrato se establecía que sus saldos acreedores serían considerados como garantía pignoratícia de todas sus operaciones con el Banco, quedando éste autorizado a cargar en ella los saldos deudores que pudieran existir en otras cuentas de la clienta.

El importe del préstamo fue abonado en la cuenta de ahorro y con cargo al saldo así generado se canceló el expediente de morosidad.

Once días después de la firma de la póliza de préstamo, la Oficina de atención a clientes del Banco recibió una carta de la señora solicitando la cancelación del préstamo. Días después, la Oficina especializada contestó a la clienta informándole de que no existía ningún inconveniente para acceder a su deseo si ella devolvía al Banco el principal, más los intereses y los gastos devengados, como estipulaba una de las cláusulas de la póliza.

La señora no volvió a insistir en su deseo. Por el contrario, no ha pagado ni una sola cuota de amortización del préstamo y ha presentado en el Banco de España a finales de noviembre de 2004 reclamación contra el Popular por sentirse “engañada y timada”, ya que pidió el préstamo para cancelar sus deudas con el Banco a causa de que una financiera le negó un préstamo para comprar un vehículo por figurar en un fichero de morosos y “resulta que en el ASNEF no estaba por el Banco Popular, era otra cosa sin importancia”

Sin comentarios.

En abril de 2005, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe.

*Debemos indicar que, una vez analizada tanto la reclamación presentada, como las alegaciones de la entidad y la documentación aportada, este Servicio coincide, en esencia, con el escrito de alegaciones de la entidad (...).*

*En definitiva, este Servicio entiende que, la entidad no se ha apartado de los buenos usos y prácticas bancarios al conceder a su cliente un nuevo préstamo destinado a cancelar las deudas pendientes que esta mantenía en la entidad, provenientes de otras operaciones anteriores, con independencia de las motivaciones que llevaron a la reclamante a formalizar una nueva operación. Por otra parte la entidad manifiesta su disposición a cancelar anticipadamente el préstamo objeto de esta reclamación, conforme a lo pactado en la póliza suscrita.*

## **NIEGA LA EVIDENCIA Y PERSISTE EN LA RECLAMACIÓN**

La señora es clienta del Banco desde el verano del año 2000. En esa fecha abrió una cuenta de ahorro en la que ha venido realizando ingresos y reintegros con toda normalidad.

Uno de los reintegros fue realizado en la primavera de 2003: la señora firmó el impreso de un reintegro de cuatrocientos euros, que le fueron entregados y, como siempre, se actualizó la cartilla. La señora se guardó el dinero y la cartilla y sin mostrar desavenencia alguna salió de la sucursal.

Pasados más de veinte meses desde la fecha de la operación, la señora remitió un escrito al Servicio de atención a clientes del Banco reclamando los cuatrocientos euros que negaba haber sacado de la cuenta. Hechas las oportunas comprobaciones, la Oficina especializada del Banco le contestó que no podía atender su reclamación puesto que la firma que aparece en el impreso de ese reintegro se corresponde fielmente con la estampada en diversos documentos en poder de la sucursal, en el contrato de la cuenta y en la cartulina de firmas.

A pesar de que no cabe duda alguna de que la señora efectuó el reintegro que dio lugar a su reclamación, se le ofreció que la sucursal encargase a un perito calígrafo el análisis de la firma que aparece en el documento en cuestión comparándola con otras indubitadas de ella. La señora rechazó el ofrecimiento.

El rechazo daba pie a creer que la señora se lo iba a pensar mejor y retiraría su reclamación a todas luces infundada. No fue así.

La señora presentó su reclamación en el Banco de España.

En abril de 2005 el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe, en el que se decía:

*“Como dato previo, debemos indicar que este Servicio de Reclamaciones sólo se puede basar en manifestaciones o hechos probados que se acrediten o deduzcan de la documentación obrante en el expediente.*

*Por tanto, teniendo en cuenta que la justificación documental de las operaciones es el único medio de prueba del que se dispone en este expediente, este Servicio considera, que al existir un justificante de reintegro por la cuantía cuestionada y a la vista de la firma estampada no podemos considerar que el Banco actuara en contra de los usos y buenas prácticas bancarios, pareciendo correctas sus alegaciones dentro de una interpretación razonable y de acuerdo a las reglas de la lógica. No obstante, si la parte reclamante considera que la firma no es la suya, dicha cuestión es competencia absoluta de los correspondientes Órganos Judiciales, quienes en su caso, decretarán si se ha producido o no alguna conducta antijurídica.*

## **NIEGA LA EVIDENCIA Y RECLAMA**

En diciembre de 1998 el cliente solicitó y obtuvo un préstamo de 1.700.000 pesetas,

con amortizaciones mensuales y vencimiento en diciembre de 2003. El cliente suscribió la correspondiente póliza.

En mayo de 2000 el cliente suscribió una nueva póliza de préstamo por 275.000 pesetas, con vencimiento en noviembre de 2003 y cuotas mensuales de amortización.

Las cuotas mensuales de amortización de ambos préstamos iban siendo adeudadas en la cuenta de ahorro del cliente hasta que en noviembre de 2002 solicitó a la sucursal un nuevo préstamo de 3.600 euros con el fin de pagar en cinco años la deuda existente en aquel momento como consecuencia de los dos préstamos anteriores. Una vez autorizada la operación y formalizada la correspondiente póliza, la sucursal abonó en la cuenta del cliente los 3.600 euros y a continuación adeudó los saldos que presentaban a esa fecha los préstamos anteriores, que quedaron cancelados.

El cliente cuestionó estos apuntes y la sucursal no logró convencerle de que eran totalmente correctos. Lo más sorprendente es que decía que el préstamo suscrito en mayo de 2000 ni había sido solicitado por él ni nunca había recibido su importe, a pesar de que la sucursal le demostraba que firmó la póliza de préstamo, de que su importe fue abonado en su cuenta de ahorro y que sus cuotas mensuales de amortización fueron adeudadas en esa cuenta, además de que se le había estado enviando a su domicilio los justificantes de dichos cargos con el detalle de los importes pagados por amortización y por intereses.

Al cliente no le convenció ni la evidencia de los hechos y presentó reclamación en el Banco de España.

En noviembre de 2005 el Servicio de Reclamaciones emitió su informe.

*“Del examen de la documentación aportada al expediente así como de las declaraciones de las partes, en opinión de este Servicio, poco cabe añadir a los argumentos contenidos en las alegaciones de la Entidad (...). Efectivamente, de la documentación aportada al expediente se desprende que las pólizas de préstamo a las que la entidad se refiere y que el reclamante cuestiona, se encuentran debidamente formalizadas, por lo que no cabe sino entender que la entidad ha actuado conforme a la normativa, buenas prácticas y usos bancarios”.*

Como conclusión, el informe remachaba:

*“En relación con los hechos que motivan esta reclamación, no se observa la existencia de quebrantamiento por parte de la entidad reclamada, de normas de disciplina, usos o buenas prácticas bancarios. Por tanto y una vez emitido el presente informe (...), se procede al archivo de esta reclamación sin más trámite”.*

## **NO PUDO RESISTIR LA TENTACIÓN**

A media mañana entró en la sucursal un hombre que llevaba cubierta la cabeza con un gorro de lana, se tapaba media cara con una bufanda y los ojos con unas gafas oscuras. En cualquier otra circunstancia climática su aspecto hubiera causado cierta inquietud, pero aquel

día –finales de enero– se sufría una de las olas de frío polar que aterió a todo el que osó salir a la calle. Además, hacía un sol espléndido. Nadie se inquietó, pues, por el gorro de punto, la bufanda y las gafas ahumadas que hubieran hecho irreconocible incluso a una persona conocida.

Nada más entrar, el hombre se quitó el gorro, gesto habitual de cualquier persona bien educada que entra en un local cerrado en el que hay otras personas, especialmente si entre ellas hay alguna señora, como era el caso.

El hombre, ya destocado, se puso en la cola de ventanilla detrás de la clienta que estaba siendo atendida, sin quitarse la bufanda ni las gafas, cosa que tampoco extrañó pues ser educado, friolero y con ojos sensibles a la claridad son atributos compatibles.

La señora que estaba siendo atendida había solicitado un reintegro de importe no despreciable. En el recinto de ventanilla no había dinero suficiente para atender su solicitud, por lo que la empleada de ventanilla salió del recinto y se dirigió a la caja de efectivo para proveerse de más dinero.

Aunque el dispositivo de apertura de la caja había sido previamente activado, la empleada tuvo que esperar unos minutos para que transcurriera todo el tiempo de retardo y pudiera ser abierta la caja. Pasados unos minutos, la empleada volvió a la ventanilla llevando en sus manos, bien a la vista, un montón de billetes.

Ante aquella visión, el friolero y educado hombre sorprendió a los presentes calentando el ambiente y olvidando la buena educación de la que hizo gala al entrar: sacó una navaja y sin miramiento alguno la apoyó inmediatamente en un costado de la clienta que tenía delante, exigiendo a gritos a la empleada que le diese todo el dinero. La empleada, en evitación de males mayores, se lo dio. El atracador lo metió en una bolsa y salió corriendo. No había traspasado la puerta de la sucursal cuando, alertados por los gritos del propio atracador, de la clienta y de la empleada, el director y el cliente con quien estaba salieron del despacho de dirección y junto con el apoderado echaron a correr detrás del atracador alcanzándole pronto. Entre los tres le redujeron y le quitaron la bolsa, pero el atracador forcejeando con sus perseguidores se escabulló como pudo y reemprendió su veloz carrera.

De regreso a la sucursal, se hizo un arqueo de caja: sólo faltaban diez euros.

No habían transcurrido dos horas cuando el atracador, acompañado de un hermano, se presentó de nuevo en la sucursal. Contó que su economía estaba pasando por un mal momento y que la visión del dinero que llevaba la empleada le deslumbró –a pesar de las gafas oscuras– ofuscándole hasta tal punto que no pudo resistir la tentación de atracar. Se comprobó que es cliente del Banco, aunque en otra sucursal de la misma ciudad, que había ido por aquella –como hace con alguna frecuencia– para realizar algunas gestiones en su calidad de cliente. El cliente-atracador devolvió un billete de diez euros que se había metido en el bolsillo en lugar de echarlo a la bolsa.

El hecho de que hubiera ido a la sucursal armado con una navaja y provisto de una bolsa –objetos nada necesarios para realizar una gestión bancaria– restaba credibilidad a la

pretendida ofuscación momentánea aducida por el sujeto y daba más visos de realidad a que había premeditado el atraco, que la imprudencia de la empleada se lo puso a huevo.

## **NO QUERÍA ASUMIR EL PAGO DE UNOS CARGOS**

El cliente es titular de una tarjeta Visa emitida por el Banco. La tarjeta le fue sustraída, pero el cliente no avisó inmediatamente como estaba obligado por las condiciones de uso de la tarjeta recogidas en el contrato que firmó.

Los ladrones hicieron dos pagos con la tarjeta robada en una estación de servicio. El primero se realizó a las tres y media de la tarde y el segundo doce minutos después. La suma de los importes de ambos pagos no llegaba a 115 euros.

A las diez menos veinte de la noche de aquel mismo día, el cliente denunció al Banco la pérdida de la tarjeta. Habían transcurrido ya seis horas desde las utilizaciones fraudulentas, por lo que el Banco no pudo tomar medida alguna para evitarlas.

El cliente no estuvo de acuerdo con tener que asumir los cargos de esas utilizaciones y presentó reclamación contra el Banco en la Oficina Municipal de Información al Consumidor. En la contestación de la reclamación, se le razonó que dada la tardanza en comunicar la sustracción de la tarjeta, la responsabilidad del uso fraudulento de ella recaía en el titular y no en el Banco. Por otra parte, el importe reclamado –exactamente 114,40 €– es inferior al límite de 150 euros que el “Código de buena conducta del sector bancario europeo” estipula como responsabilidad del titular, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado la debida diligencia en la custodia de la tarjeta o faltara a la obligación de avisar de la pérdida, robo o copia de la misma sin dilación alguna. Además del límite de responsabilidad fijado, seis horas, por lo menos, son demasiada dilación.

En consecuencia, la reclamación fue rechazada. El cliente, obstinado en no reconocer su responsabilidad, presentó su reclamación en el Banco de España. El Servicio de Reclamaciones emitió su informe en septiembre.

Tras señalar que *“se estima que la responsabilidad por las disposiciones efectuadas antes del aviso de sustracción recae normalmente sobre el titular, salvo que concurran circunstancias particulares que en su caso, habrían de ser consideradas por los tribunales de justicia”*, el informe examinaba lo dispuesto en el “Código de conducta del sector bancario europeo”, por considerarlo de especial importancia en este caso.

Después de ambas consideraciones el informe concluía:

*“En el presente supuesto dado que el importe total de las operaciones controvertidas queda comprendido dentro de la responsabilidad del reclamante, limitada a 150 euros, según lo dispuesto en el “Código de buena conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta”, entendemos correcta la decisión tomada por el Banco, no pudiendo considerar que la entidad reclamada se apartara de los usos y buenas prácticas bancarios al adeudar a su cliente las operaciones controvertidas”*.

## **PADRE E HIJA ATRACAN LA SUCURSAL**

Entre otras medidas de seguridad, la sucursal está dotada de portero automático y de un sistema de grabación en vídeo permanente durante las horas en que está abierta al público.

A media mañana una jovencita con buen aspecto solicitó entrar. En aquel momento, además del director y la interventora, había dentro seis clientes. Se franqueó la entrada a la chica que se quedó sujetando la puerta para que pudiera pasar un individuo que hasta entonces no había sido visto.

El individuo, nada más entrar, se tapó la cara con un pañuelo y empuñó una pistola. Amenazando con el arma a clientes y empleados, rodeó el mostrador y se coló en el recinto de ventanilla, apoderándose del dinero que había en el cajón libre de trabajo, unos once mil quinientos euros. El submostrador estaba cerrado y temporizado.

Lo más temible de un atraco es siempre el riesgo que puedan correr las personas. En éste el riesgo estaba acrecentado por la circunstancia de que una clienta y la interventora se encontraban en estado de gestación y el susto que se llevaron era en sí mismo un peligro.

Afortunadamente nadie intentó adoptar posturas heroicas para impedir el atraco mientras los delincuentes estuvieron dentro de la sucursal. Cuando salieron, uno de los clientes manifestó a voces que era agente de la policía y salió corriendo tras ellos advirtiendo que se pulsara la alarma y se llamara por teléfono a la Comisaría. No tardó mucho en darles alcance y detenerlos con la ayuda de los agentes que, avisados, se habían unido a la persecución. El dinero fue recuperado. Más tarde se comprobó que los atracadores son padre e hija de 14 años.

Al poco rato se presentaron en la sucursal varios policías vestidos de paisano. Antes de llevarse a la Comisaría la cinta de vídeo grabada durante el atraco, los policías quisieron verla en la sucursal con el director. Se descubrió entonces un “detalle” que había pasado inadvertido: la jovencita llevaba en sus manos un cuchillo de cocina de grandes dimensiones. Al ser detenida ya no lo llevaba, pero apareció más tarde cerca de la sucursal en un contenedor de basura. La pistola que empuñó el padre era simulada.

Cuando todavía permanecían en la sucursal varios clientes y algunos policías, golpeó vehementemente la puerta un hombre diciendo que había utilizado el cajero 4B y la máquina se había quedado con un billete de cincuenta euros. Los agentes lo identificaron como un conocido carterista que seguramente quería aprovecharse de la aparente confusión que observaba dentro, acordándose del dicho “a río revuelto ganancia de pescadores”. Sin abrirle la puerta, se le “aconsejó” que se marchara, consejo que el hombre siguió a toda prisa.

## **PAREJA ATÍPICA DE ATRACADORES**

Días antes del Carnaval, una pareja se coló en la sucursal aprovechando la entrada de un cliente conocido. Su aspecto no era precisamente elegante, pero tampoco resultaba intranquilizante: él vestía con cierto descuido, llevaba barba y protegía su cabeza del frío de marzo con un gorro de lana; ella lucía una esplendorosa cabellera, llevaba pintarrajeada la

cara y cubría su cuerpo con un amplio abrigo. No se ajustaban a los estereotipos de los atracadores ni tampoco de los clientes, más bien parecían un anticipo hortera de los carnavales.

Una vez dentro, se apreció mejor el exceso de pintura en la cara de la presunta señora y que la cabellera que lucía era una peluca: en realidad era un tío disfrazado grotescamente de mujer. Los dos individuos sacaron pistolas y encañonaron a clientes y empleados obligándoles a tirarse en el suelo. Con gestos y expresiones soeces y la amenaza de las armas forzaron a que se les abrieran los recintos de las dos ventanillas que estaban en servicio. No hubo violencia física pero sí verbal.

Los atracadores se llevaron todo el dinero que había en las ventanillas: unos cuatro mil setecientos euros. Preguntaron luego por la caja fuerte, pero al darse cuenta de que los empleados habían pulsado las alarmas, decidieron marcharse sin intentar nada más.

Era el segundo atraco sufrido por la sucursal en menos de tres meses.

## **PERSONIFICACIÓN DE LA ANTÍTESIS DEL ESTILO**

El empleado era el responsable –es un decir– de una oficina que tiene frecuentes contactos con proveedores y con otras oficinas del Banco.

Sus extemporáneas manifestaciones a algunos de sus colaboradores inmediatos tenían desconcertado y desanimado a su equipo por la incertidumbre y desmotivación que generaban. Al desánimo contribuía la exigencia de consultarle incluso pequeñas cosas, cortando a su plantilla toda iniciativa.

En las relaciones de su oficina con algunas otras del Banco creó roces y problemas por su carácter agrio e insolente que hacía difícil el trato.

Con los proveedores también causó conflictos y tensiones por sus injustificados cambios de decisiones y planteamientos, que causaron retrasos en la puesta en marcha de algunos proyectos, y por el mal trato personal que les dispensaba. Ello no obstaba para que se hiciera invitar por algunos proveedores a asistir a varios acontecimientos deportivos internacionales.

En resumen, el empleado era la personificación de la antítesis del estilo del Banco.

En el Banco es fundamental la conservación de un estilo propio, decantado a lo largo de muchos años, que está en la base de su éxito. Aunque no pueda aspirarse a que todas las personas que trabajan en él compartan la totalidad de los principios y normas que conforman el estilo, es desde luego exigible que todos –y especialmente los directivos– las acaten sin excepción alguna. Quien se empeña en contraponer sus criterios personales a los del Banco, quien con sus actitudes desmotiva a otros empleados, quien no estimula la asunción de responsabilidades por parte de sus subordinados, quien dificulta la fluidez de los contactos de trabajo, quien prefiere el exabrupto a la cortesía en las relaciones humanas, quien provoca o

acepta invitaciones que condicionan gravemente su independencia en la toma de decisiones... haría bien en buscarse otro empleo.

Se negoció con él la salida del Banco y se llegó al acuerdo económico para que se marchara. Es posible que su estilo personal encaje mejor con el de otras empresas.

## **PICARESCA DE UN CLIENTE PARA AHORRARSE UNOS CÉNTIMOS**

El Banco, como otras muchas empresas, tiene suscrito un convenio con Correos – revisable periódicamente– para el envío de la correspondencia que genera el negocio. Los sobres que contienen la correspondencia acogida al convenio llevan impreso en el ángulo superior derecho una especie de sello o membrete rectangular con la palabra España, el símbolo del Servicio de Correos, la leyenda “Franqueo pagado” y el número de autorización correspondiente al convenio. En otro lugar del sobre figura, naturalmente, el nombre y logotipo del Banco.

Esta correspondencia no se deposita en los buzones ordinarios de Correos, sino que cada remesa es entregada en las oficinas del organismo junto con un albarán comprensivo de los sobres que la componen.

En los primeros días de febrero un funcionario entregó en la sucursal uno de estos sobres, dirigido a una emisora de radio, que había sido depositado irregularmente en un buzón. La única indicación del remitente era el nombre y logotipo del Banco impresos en el sobre.

Abierto el sobre, se encontró en su interior un manuscrito en el que un cliente respondía a las preguntas planteadas en un concurso de la emisora.

Superada la sorpresa que produjo el inesperado contenido, se encontró la explicación. El cliente, cuando realiza alguna operación en la sucursal, suele pedir un sobre para guardar el justificante de la operación o el dinero que recibe. La sucursal, más considerada con su cliente que éste con ella, le entregaba un sobre nuevo, sin usar. A la vista de lo sucedido no es aventurado suponer que el cliente utilizaba los sobres –o por lo menos uno de ellos– para enviar correspondencia particular suya, ahorrándose así los veintitantos céntimos del franqueo.

En el caso descubierto, el franqueo no era el único ahorro perseguido por el cliente, aunque sí el más irregular. El sobre de marras contenía también un *christmas* precioso, con la imagen de la Virgen María y el Niño sobre un fondo de estrellas, felicitando a la emisora de radio el año nuevo. Una bonita atención, empañada sólo por el hecho de que la tarjeta llevaba impreso el nombre de una caja de ahorros.

La sucursal decidió que, en lo sucesivo, cuando el cliente pidiera un sobre le darán uno usado o con el membrete del franqueo pagado convenientemente tachado, para evitarle la tentación de utilizarlo irregularmente.

## **PIDE LA RETROCESIÓN DE UNA TRANSFERENCIA APLICADA A MINORAR SU DEUDA**

La agencia de viajes abrió cuenta en la sucursal en febrero de 1995. En el contrato de cuenta corriente se estipuló que sus saldos se considerarían como garantía pignoratícia de todas las operaciones del nuevo cliente con el Banco, quedando éste expresamente autorizado a adeudar en ella cuantas cantidades fueren de cargo del titular.

En pocos años el negocio de la agencia de viajes se torció hasta el punto de que la sucursal, siguiendo la normativa del Banco de España, tuvo que abrirle un expediente de moroso en el verano de 2004, al que traspasó las deudas que mantenía la agencia.

Una semana después, la sucursal recibió una transferencia de cinco mil euros a favor de la agencia para ingresarla en su cuenta corriente. Los fondos procedían de una caja de ahorros y el ordenante de la operación era una empresa que no es cliente del Banco. La transferencia era correcta, sin errores ni discrepancias entre el nombre del beneficiario y el código de la cuenta en que debía ser abonada.

Dada la facultad de compensación pactada en el contrato de cuenta corriente, el importe de la transferencia se destinó a reducir las deudas de la agencia de viajes con el Banco. A pesar de la minoración del saldo del expediente de mora, la situación de morosidad, aunque algo se alivió, permaneció existiendo.

Veinticuatro días después de recibida la transferencia, la agencia de viajes se dirigió a la sucursal manifestando “que se retroceda dicha transferencia”, pero sin que este deseo fuera acompañado de un ingreso que hiciera posible tal retrocesión, dada su situación manifiestamente deudora en la sucursal. Naturalmente, no se atendió este deseo, que más bien parecía un truco de un moroso fresco.

En la primavera de 2005, la empresa ordenante de la transferencia –no el cliente beneficiario– presentó reclamación contra el Popular en el Banco de España. El informe del Servicio de Reclamaciones, emitido en octubre, terminaba señalando:

*Por otra parte, las Instrucciones establecidas por el Sistema Nacional de Compensación Electrónica, definen los aspectos técnicos, operativos y de normalización entre las entidades adheridas. Comprobado que la entidad actuó de conformidad con las especificaciones contenidas en la orden de transferencia recibida, no hay razón para entender que esta actuación sea constitutiva de quebrantamiento de la normativa de disciplina, buenas prácticas y usos bancarios.*

## **PREFIERE RECLAMAR A ARREGLAR EL ASUNTO**

El cliente pidió al Banco un préstamo hipotecario para adquirir una vivienda. Una vez estudiada la operación, le fue concedido el préstamo.

El cliente firmó ante Notario la escritura de compraventa de la vivienda en la que consta expresamente que él es dueño de pleno dominio con carácter privativo. En el mismo

acto se firmó a continuación la escritura de préstamo hipotecario suscrita por el cliente, dos avalistas y los apoderados del Banco. Todo normal.

Una semana después, la Oficina Municipal de Información al Consumidor remitió al Banco una hoja de reclamación cumplimentada por el cliente. Como hecho reclamado señalaba la no inclusión de otra persona –una señora– como prestatario y propietario de la vivienda. La sucursal contestó al cliente “que no se nos puede achacar ninguna culpa en el hecho de que doña (...) haya intervenido o no en la escritura de compraventa, en tanto éste es un tema de la absoluta incumbencia de compradores y vendedores y, por tanto, ajeno al Banco”. No obstante, la sucursal le manifestaba su buena disposición para estudiar la posible inclusión de la señora en el préstamo hipotecario, previa aportación por ella de sus datos económicos y de solvencia. No hubo contestación a la carta de la sucursal.

El cliente presentó su reclamación en el Banco de España. En marzo, el Servicio de Reclamaciones emitió su informe, cuya parte fundamental dice:

*“Delimitado el ámbito competencial propio de este Servicio, y entrando al análisis de la cuestión planteada, entendemos que la misma consiste en determinar la validez de las condiciones de un préstamo hipotecario, formalizado por el interesado con fecha 10 de mayo de 2004. En concreto, el reclamante manifiesta que la entidad no incluyó a una determinada cotitular, por un error del banco según parece indicar. Por su parte la entidad, rechaza de plano la postura del reclamante, por considerar que no se ajusta a la realidad, manifestando que el préstamo fue solicitado únicamente por el reclamante, como propietario en pleno dominio y con carácter privativo de la finca que se iba a hipotecar.*

*Por otra parte, hemos de señalar que la escritura pública en la que se formalizó el préstamo controvertido, se encuentra firmada por el interesado y los demás intervinientes, y en la misma queda reflejada la propiedad privativa de la finca hipotecada, a cuya adquisición se había procedido con carácter previo ese mismo día. Por tanto nos encontramos ante un contrato a cuyo contenido las partes prestaron su consentimiento ante fedatario público, y por tanto, para determinar su validez y eficacia habría que acudir a los principios generales de la contratación recogidos en los artículos 1254 y siguientes del Código Civil.*

*Entendemos que lo que se pretende en definitiva es que este Servicio determine la validez de los pactos plasmados en la escritura de préstamo hipotecario, en cuanto a la titularidad del mismo, y esta cuestión excede ampliamente de nuestro ámbito competencial descrito en la primera de estas consideraciones. Los interesados deberán acudir, si lo estiman oportuno, a los tribunales de justicia, únicos con competencias para interpretar el contenido de los pactos alcanzados entre las partes, determinar la eficacia del consentimiento prestado y los posibles vicios que hubieran podido concurrir en su prestación, declarando en consecuencia lo que estimen conveniente sobre la validez y eficacia del contrato”.*

## **PRETENDE QUE SE LE DEVUELVAN COMISIONES LEGÍTIMAMENTE COBRADAS**

En otro lugar de este Repertorio de temas se publica que la Audiencia Provincial de

Alicante condenó al Banco a devolver a un cliente la comisión por descubierto que le había cobrado. Como allí se señala, frente a esta sentencia existen otras dictadas en sentido contrario, lo que no ha sido óbice para que algún cliente, apoyándose en ella, haya reclamado contra el Banco por el cobro de esa comisión.

Una empresa cliente pretendió que se le devolviesen los importes que el Banco le había cobrado entre los años 2000 y 2004 en concepto de comisión por descubierto y presentó su reclamación en el Banco de España.

En septiembre el Servicio de Reclamaciones emitió su informe. Tras delimitar su ámbito de competencia y analizar la normativa legal que regula el cobro de comisiones, entraba en el asunto planteado por la empresa:

*“Centrándonos ya en la reclamación planteada, la controversia se suscita al solicitar la reclamante la aplicación a lo actuado por la entidad reclamada de la opinión sentada por la Audiencia Provincial de Alicante en la Sentencia que le sirve de base a la reclamación.*

*Al respecto, indicar, como la entidad de crédito razona en su escrito de alegaciones, que la doctrina jurisprudencial discrepa del criterio que particularmente mantiene la Audiencia Provincial de Alicante pues la resolución invocada, de fecha 22 de septiembre de 2004, no puede tener la consideración que le atribuye por la reclamante de fuente del derecho.*

*Al amparo de lo establecido en el artículo 1.6 del Código Civil, la jurisprudencia complementará el ordenamiento jurídico con la doctrina que, de modo reiterado, establezca el Tribunal Supremo al interpretar y aplicar la ley, la costumbre y los principios generales del derecho.*

*Por tal motivo, el Servicio no entiende, siguiendo el criterio mantenido con reiteración en anteriores informes con traducción en nuestras Memorias anuales, que la actuación analizada sea contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, tanto más cuanto que del análisis de las liquidaciones efectuadas por la entidad reclamada se detectan unas diferencias en alguno de los periodos analizados, procediendo a reintegrar al cliente en las cantidades percibidas de más sin que esa discrepancia fuera puesta de manifiesto por la reclamante”.*

## **PRETENDE QUE SE LE DEVUELVA UN DOCUMENTO INEXISTENTE**

La clienta abrió cuenta en la sucursal en septiembre de 2003. Al contrato de la cuenta se incorporó el de la tarjeta 4B y el de servicio de banca a distancia. A estos contratos quedó unido un escrito de la señora en el que hacía constar su deseo de que la cuenta sólo fuera utilizada por ella previa presentación de su DNI.

A los cuatro días la señora manifestó que no quería recibir en su casa la correspondencia del Banco, que pasaría a recogerla periódicamente en la sucursal. Para facilitar el cumplimiento de su deseo, se le ofreció la posibilidad de habilitar un buzón a su nombre en la sucursal en el que se depositarían todas las comunicaciones del Banco dirigidas

a ella. La señora aceptó el ofrecimiento y firmó un escrito solicitando este servicio.

Pocos días después se entregó a la clienta, atendiendo su petición, una copia del escrito de solicitud de un buzón. Posteriormente pidió que se le entregase el escrito original y así se hizo, quedándose la sucursal con una copia.

Sorprendentemente la clienta manifestó a la sucursal que le devolviese un supuesto papel que decía que había firmado en blanco. La sucursal le contestó que ese papel nunca había existido, pero ella ha seguido insistiendo en su deseo de recuperar el inexistente documento, hasta el punto de que presentó reclamación en el Banco de España exigiendo que la sucursal le entregase el que decía haber firmado en blanco cuando contrató el servicio de un buzón postal.

En febrero de 2005 el Servicio de Reclamaciones emitió su informe. Tras delimitar el ámbito de su competencia, decía:

*“Delimitado nuestro ámbito competencial, la reclamación de la Sra. (...) se centra en denunciar que el banco reclamado se niega a satisfacer su pretensión, aduciendo la inexistencia del documento pretendido.*

*Pues bien, analizadas las versiones de una y otra parte, resulta obvio que ambas discrepan radicalmente acerca de si existe, o existió en algún momento, el documento de la discordia. A la vista del expediente, ningún indicio nos permite considerar la existencia del tan mencionado documento, encontrándonos con que este Servicio –a la hora de emitir su opinión– debe ceñirse únicamente a pruebas documentales, dejando al margen cualquier otro tipo de actuaciones probatorias que tan solo podría dictar un juez en el correspondiente procedimiento abierto al efecto”.*

En conclusión, el Servicio no observó la existencia de quebrantamiento de normas de disciplina, usos o buenas prácticas bancarias y archivó la reclamación sin más trámite.

## **PRETENSIÓN A LA QUE NO SE PODÍA ACCEDER**

Los clientes –marido y mujer– formalizaron en la sucursal, a principios de junio de 2004, un contrato de “cuenta de imposiciones” por importe de treinta y cuatro mil euros. Como forma de disposición establecieron “mancomunada o conjunta”.

Desgraciadamente, tres meses después falleció el marido y la viuda reclamó a la sucursal que le pagara la mitad del saldo de la imposición. Dada la forma establecida para la disposición de fondos, la sucursal estimó que no podía acceder a la pretensión de la señora sin la conformidad expresa de los herederos del difunto, que sustituyen a éste en los derechos que le corresponderían como interviniente en la operación.

La señora presentó reclamación en el Banco de España. El informe del Servicio de Reclamaciones, emitido en septiembre de 2005, ratificó que la sucursal había actuado correctamente.

*“La reclamación planteada se concreta en determinar si la actuación de la entidad, debe considerarse o no ajustada a las buenas prácticas y usos bancarios.*

*Una vez analizado el documento contractual de apertura de la imposición de fecha 4 de junio de 2004, observamos que la forma de disposición por parte de sus titulares es mancomunada (conjunta).*

*En consecuencia con ello, al haberse producido el fallecimiento de uno de los cotitulares, entendemos que la entidad actúa correctamente al no acceder a las pretensiones de la parte reclamante, ya que el óbito trae como consecuencia que la disposición de los bienes del finado se confiera a los herederos (artículo 661 Código Civil).*

*Por lo tanto, es necesario el concurso de éstos en las disposiciones controvertidas, las cuales solamente podrán ejercer sus derechos hereditarios una vez que les sean reconocidos legalmente y cumplimenten las obligaciones fiscales oportunas.*

*Cuestión distinta sería el caso de disposición indistinta o solidaria, de la que no puede predicarse que el fallecimiento de uno de los titulares suponga la desaparición de la solidaridad activa, y que permite que el titular sobreviviente pueda disponer de la cuenta”.*

## **QUERÍA EXTENDER LA COBERTURA DE RIESGOS DE SU PÓLIZA MÁS ALLÁ DE SU FINALIDAD**

El cliente, una sociedad, había formalizado una póliza de crédito con garantía personal en cobertura de riesgos. Su finalidad era adeudar en ella los saldos resultantes a favor del Banco como consecuencia de operaciones tales como descuento de letras impagadas o de recibos u otros documentos que no fueran atendidos por los obligados al pago y no existiese en la cuenta corriente saldo para cargarlos en ella.

En febrero de 2005 se recibió por cámara de compensación un cheque emitido por el cliente contra su cuenta corriente. En ella no había saldo para atenderlo y fue devuelto.

Pocas semanas después, el cliente entregó un pagaré para su descuento. La sucursal decidió no asumir el riesgo de descontarlo, informando de ello al cliente. Ante el temor de que pudiera extraviarse si lo devolvía al cliente por correo, se le pidió que se pasase por la sucursal a retirarlo. No lo hizo entonces ni después de otros requerimientos, por lo que la sucursal se dirigió al cliente por burofax reiterándole que pasara por la sucursal para retirar el pagaré cuando aún faltaban 36 días para su vencimiento. El pagaré sigue en la sucursal esperando que el cliente lo retire. Parece evidente que la estrategia de éste pasaba por no retirar el documento para, una vez vencido y no presentado al cobro, reclamar a la sucursal el pago de su importe.

El cliente presentó reclamación contra el Banco en el Banco de España porque, “a pesar” de haber suscrito una póliza de crédito con garantía personal en cobertura de riesgos, la sucursal había venido rechazando algunos efectos presentados para su descuento. Además, no había atendido un cheque y no había devuelto el original de un pagaré cuyo descuento no se aceptó.

El Servicio de Reclamaciones emitió en octubre su informe.

*“Una vez examinada en detalle la documentación obrante en el expediente, y en concreto la Póliza de Crédito con Garantía Personal en Cobertura de Riesgos formalizada por la sociedad reclamante, de la literalidad de su clausulado se deduce que su finalidad es el adeudo en la misma de los saldos resultantes a favor del banco como consecuencia de operaciones tales como descuento de letras impagadas o de recibos u otros documentos cedidos que no fueran atendidos por los obligados al pago.*

*A este respecto entendemos, compartiendo la opinión de la entidad reclamada, que no era este documento el que regulaba el descuento de los efectos, sino que los descuentos constituyen negocios jurídicos independientes de aquel. Por otro lado, hay que indicar que tanto la propia concesión de operaciones de activo, garantías exigidas o las condiciones en las que éstas finalmente puedan ser autorizadas, son cuestiones de política comercial, que no pueden ser objeto de análisis y pronunciamiento por parte de este Servicio de Reclamaciones, por enmarcarse dentro del ámbito de actuación discrecional en el mercado de las entidades financieras.*

*Por lo que se refiere a la devolución del cheque al portador, de 1.850,00 euros emitido por la sociedad reclamante contra la cuenta corriente nº (...), en primer lugar conviene recordar que las entidades de crédito sólo están obligadas a llevar a cabo las órdenes de pago efectuadas por sus clientes en la medida en que estos previamente han efectuado la oportuna provisión de fondos, no estando por tanto obligadas a atender pagos en descubierto. (...)*

*Por último, respecto a lo señalado por la sociedad reclamante en relación con el pagaré emitido el 15 de diciembre por la sociedad (...), S.L. con vencimiento 11 de mayo de 2005, queda acreditado por la entidad que con fecha 5 de abril de 2005 (36 días antes del vencimiento) le fue remitido a la sociedad reclamante burofax por el que ponían en su conocimiento que el citado pagaré estaba a su disposición en la sucursal, por lo que tampoco en este punto el Servicio de Reclamaciones puede realizar un pronunciamiento desfavorable sobre su actuación.*

## **RECLAMA CON AÑOS DE RETRASO**

Sistema 4B comunicó al Banco que había detectado nueve disposiciones de efectivo realizadas en cajeros automáticos de París y Sofía sospechosas de ser fraudulentas por haberse producido en cortos intervalos de tiempo.

La sucursal comunicó la incidencia a la titular de la tarjeta utilizada en esas disposiciones, solicitando que confirmara si ella había realizado o no las operaciones cuestionadas. La clienta contestó que no y la sucursal le asesoró sobre la conveniencia de que presentara denuncia en la Comisaría. Cinco días después la sucursal recibió un escrito, firmado por la clienta y su marido en la que pedían la cancelación de la tarjeta.

A los doce días de haberle comunicado la incidencia producida, la clienta presentó otro escrito en la sucursal en el que decía que había comprobado los extractos de su cuenta y

había detectado numerosas extracciones de dinero en cajeros automáticos que ella no había realizado. Estas extracciones se habían producido entre febrero de 2002 y septiembre de 2004. Reclamaba que el Banco le retrocediera un total de 8.786,68 euros, incluyendo en este total las disposiciones de París y Sofía que Sistema 4B comunicó como posiblemente fraudulentas.

El Banco le contestó que no era posible atender su reclamación en cuanto a las disposiciones de efectivo realizadas desde febrero de 2002 en territorio nacional, ya que había incumplido la obligación contractual de comunicar al Banco a su debido tiempo que no había realizado las operaciones que ahora cuestionaba, lo que había impedido que se tomaran las medidas oportunas para evitarlas. Así mismo, se le reiteraba que el Banco abonaría en su cuenta el importe de las operaciones de París y Sofía, 786,45 euros. La clienta y su marido rechazaron el abono. O todo o reclamarían en otras instancias.

En febrero de 2005, la clienta presentó su reclamación en el Banco de España.

En los primeros días de julio, el Servicio de Reclamaciones emitió su informe:

*“En relación al tema de las operaciones fraudulentas efectuadas con tarjeta, este Servicio ha venido considerando que después del aviso de sustracción dado por el titular, es la entidad la que ha de hacerse responsable de cualquier operación que se haya podido llevar a cabo pues, aunque demuestre que ha puesto todos los medios a su alcance para evitarlas, se estima que existe una responsabilidad objetiva en la entidad que es la que crea el sistema y lo implanta. Frente a ello, es indudable que el cliente al que se hace entrega de una tarjeta de crédito o débito asume la responsabilidad de su custodia, pudiéndose afirmar en este sentido, que la generalidad de la clientela bancaria conoce o se percata de las consecuencias que puedan derivarse de su pérdida. Por ello se estima que la responsabilidad por las disposiciones efectuadas antes del aviso de sustracción recae normalmente sobre el titular, salvo que concurran circunstancias particulares que, en su caso, habrían de ser consideradas por los tribunales de justicia.*

*En el presente supuesto, de las manifestaciones de los interesados y documentación aportada se deduce que las disposiciones controvertidas serían, en principio, responsabilidad de la reclamante, pues fueron realizadas en un momento anterior a aquél en que el titular comunicó a la entidad la pérdida de la tarjeta, poniéndole en condiciones de adoptar medidas tendentes a evitar su utilización por terceros no autorizados.*

*No obstante lo anterior, el Código de Buena Conducta de la Banca Europea dispone en su norma 120 un límite de responsabilidad, a modo de autoseguro, para el caso de que sea el titular –por tratarse de disposiciones anteriores al aviso– quien deba asumir los cargos fraudulentos, estableciendo que “el titular no soportará aquellas pérdidas que excedan del límite de 150 ecus, salvo que hubiese actuado de forma fraudulenta, a sabiendas o con negligencia grave o no haya observado las cláusulas 6 (a) y (c) de este Código”, relativas estas últimas a la necesidad de observar la debida diligencia en la custodia de la tarjeta y de su número secreto y a la obligación de avisar de la pérdida, robo o copia de la misma con la mayor celeridad posible.*

*Pues bien, respecto a la aplicabilidad del referido límite a este supuesto, aunque este*

*Servicio considera en general que deben ser los tribunales de justicia, y no las entidades de crédito como interesadas directas, los que deberían declarar la diligencia de los titulares de tarjetas, lo cierto es que en este caso existen circunstancias –sobre todo el grado de diligencia en la custodia de la tarjeta, así como en la comprobación de las operaciones anotadas en cuenta mediante los extractos remitidos periódicamente– que, en opinión de este Servicio, parecen ser suficientes para enervar la aplicación del citado límite. Por tanto, no se estima que la entidad reclamada se apartara de los usos y buenas prácticas bancarios al adeudar a su cliente las operaciones controvertidas, sin aplicar el límite de responsabilidad descrito.*

*En esta línea argumental, la actitud de la entidad reclamada al ofrecer a los reclamantes –atendiendo a criterios puramente comerciales– el reembolso de los importes de las operaciones realizadas en las ciudades de París y Sofía por un importe total de 786,45€, constituye un ejemplo a seguir en la atención a la clientela, y por lo tanto una actuación que este Servicio considera acorde con lo exigible por las buenas prácticas bancarias.*

*A mayor abundamiento, debe añadirse, que en este supuesto concurre además una circunstancia, a nuestro juicio fundamental. Nos referimos al plazo transcurrido desde que se efectuaron cada uno de los apuntes controvertidos hasta el momento en que, según consta en el expediente, los reclamantes expusieron su discrepancia con el mismo. A este respecto, se considera generalmente que los apuntes practicados en las cuentas corrientes bancarias y debidamente comunicados a su titular, frente a los cuáles este último no manifiesta su disconformidad dentro de un plazo razonable, deben considerarse conformes por haber sido tácitamente aceptados, de forma que no queden sometidos indefinidamente a una situación de pendencia que colisiona con las más elementales exigencias del principio de seguridad jurídica.*

*En igual sentido se ha pronunciado la jurisprudencia: Así, en la Sentencia del Tribunal Supremo de 20 de junio de 2003 se entiende que el silencio después de tener conocimiento de unos cargos en cuenta durante un amplio periodo de tiempo, prueba el consentimiento tácito a los mismos, o en la de la Audiencia Provincial de Sevilla de 5 de abril de 1993, que habla de “una aceptación tácita de lo ahí realizado y cargado, pues es impensable que un titular de una cuenta corriente desconozca lo que en ella se realiza, tanto porque el Banco se lo comunica como porque nadie se despreocupa de una cuenta que tiene abierta y con ciertos movimientos”.*

En conclusión, el Servicio de Reclamaciones no observó que el Banco hubiese quebrantado normas de disciplina, buenas prácticas y usos bancarios.

## **RECLAMACIÓN CON RETRANCA**

En diciembre de 1995 se formalizó ante Notario la escritura de préstamo hipotecario que la sucursal concedió a su cliente. En la Cláusula Financiera Primera de la escritura se pactó el tipo de interés inicial, la variación de ese tipo, los límites a dicha variación (apartado 3.3), y los redondeos del tipo de interés aplicable (apartado 3.4).

Es sabido que la estructura de los tipos de interés en 1995 era muy distinta a la actual.

Dada la fuerte evolución a la baja que tuvieron los tipos, en mayo de 2004, atendiendo a la petición del cliente, la sucursal aceptó rebajar ostensiblemente el umbral mínimo de variación pactada del tipo, formalizándose la oportuna escritura de modificación. Esta decisión se tomó por razones comerciales en beneficio del cliente, sin que ello supusiera la regularización de los intereses liquidados desde el inicio del préstamo.

A partir del mes de septiembre de 2004, transcurridos casi nueve años desde la formalización del préstamo, el cliente –a través de una asociación de consumidores de servicios bancarios– viene mostrando su disconformidad con los apartados 3.3 y 3.4 de la escritura de su préstamo hipotecario y requiere que se recalculen los intereses cobrados por el Banco desde el inicio de la operación con los tipos que habrían correspondido sin la aplicación de los apartados señalados.

La sucursal desestimó su pretensión y la asociación que actúa en nombre del cliente presentó su reclamación en el Banco de España a finales de diciembre de 2004. Solicitaba la anulación de las cláusulas que establecen las limitaciones del tipo de interés y el redondeo de los tipos y que proceda a recalcular los tipos de interés de toda la vida del préstamo, devolviendo las cantidades pagadas de más, y que se considere mala práctica bancaria la inclusión de esas cláusulas en el contrato de préstamo hipotecario.

En abril de 2005 el Servicio de Reclamaciones emitió su informe.

Centrándose en primer lugar en la cláusula de redondeo al alza, subraya que la Orden Ministerial del 12 de diciembre de 1989 sobre tipos de interés, 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, señalando también que la Orden de 5 de mayo de 1994 sobre Transparencia de las Condiciones Financieras de los Préstamos Hipotecarios admite la posibilidad de que se pacte el redondeo. Señala también que la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero no es aplicable al préstamo controvertido pues éste se formalizó antes de su promulgación.

De estas consideraciones se deduce, aunque el informe no lo explicita, que el Banco no quebrantó normas legales ni buenas prácticas y usos bancarios. *“No obstante –añade el informe– en el momento presente está pendiente de que se consolide jurisprudencia sobre el carácter abusivo o no de la controvertida cláusula”.*

A continuación, el informe hace una interesante consideración:

*“En definitiva la pretensión que subyace en la presente reclamación, no es otra, que instar a este Servicio para que determine la nulidad de la cláusula controvertida, resultando ser tanto esta función, como la de establecer el alcance y consecuencias que de lo concluido pudieran derivarse, potestad exclusiva de los tribunales de conformidad con la primera de las consideraciones de este informe.*

*También conviene tener en cuenta que la entidad ha ofrecido al reclamante la posibilidad de aplicar en el futuro a este préstamo lo regulado en la citada Ley 44/2002, en lo que respecta al redondeo del tipo de interés, sin que hasta el momento se haya aceptado dicha alternativa”.*

Con respecto a la cláusula que limita la variación de los tipos de interés aplicables al préstamo hipotecario el informe del Servicio hace consideraciones análogas a las de la cuestión anterior, y repite el mismo juicio sobre “la pretensión que subyace” en la reclamación, es decir, sobre la retranca o intención disimulada con que se hizo.

Como conclusión, el informe del Servicio de Reclamaciones termina diciendo:

*“En relación con los hechos que motivan esta reclamación, este Servicio considera que excede de su ámbito de competencia pronunciarse, por tratarse de la interpretación y determinación del alcance de cláusulas contenidas en los contratos, correspondiendo dicha función de manera exclusiva a los tribunales de justicia”.*

## **RECLAMACIÓN DE DEUDAS**

El Banco tiene una oficina que avisa a los clientes con deudas impagadas la existencia de esa deuda y les reclama que sea cancelada a la mayor brevedad posible. Estas comunicaciones suelen hacerse telefónicamente, llamando a su domicilio en horas en que presumiblemente el deudor está en casa y puede ponerse personalmente al teléfono.

Las horas más propicias para encontrar a un cliente en su casa suelen ser las que caen fuera del horario habitual de trabajo: la de la comida o la caída de la tarde. Puede pensarse que de madrugada es más probable encontrarles en sus casas, pero nunca se les llama a esas horas porque se trata de hablar personalmente con ellos causándoles las menores molestias posibles.

Aun así, hay clientes morosos a los que la llamada para reclamar el pago de una deuda les molesta mucho y se enfadan porque se les llame para hablar de algo tan prosaico como que deben pagar las deudas.

A un cliente que tenía un descubierto no despreciable en cuenta, se le llamó a la caída de la tarde para reclamarle su cancelación. Se puso al teléfono y cuando conoció el objeto de la llamada montó en cólera y puso al empleado como chupa de dómine.

No contento con esta airada y absurda reacción, dirigió a la Oficina de atención a clientes un correo electrónico poniendo verde al Banco por la molestia que se le había causado. Como colofón de su encendida protesta añadía: *“Es increíble que se me moleste para recordarme algo que yo sé de sobra: que tengo una deuda y debo pagarla”.*

## **RECLAMACIONES AJENAS A LA ACTIVIDAD BANCARIA**

Es sabido que años antes de que fuera obligatoria en las entidades financieras la figura de “defensor del cliente”, el Popular creó la oficina especializada en Atención al cliente, que desarrolla esa función en todos los bancos y sociedades filiales del Grupo Banco Popular. La Oficina analiza y resuelve reclamaciones, quejas y consultas que se plantean, con el fin de conseguir la máxima transparencia en las relaciones con los clientes, defendiendo sus intereses ante eventuales errores tanto de carácter administrativo como de trato personal.

Además de las reclamaciones, quejas y consultas generadas por la actividad bancaria, hay otras que no son bancarias y que cubren una extensa gama de asuntos. El Banco se esfuerza también en atenderles a través de otras oficinas de su organización.

Un ejemplo de este tipo de reclamaciones es el planteado por una señora con residencia en una casa cercana a la sucursal.

La fachada de la sucursal tiene unos amplios ventanales cuyos alféizares quedan a unos cuarenta o cincuenta centímetros sobre el nivel de la calle y con profundidad suficiente – la que proporciona el muro de la fachada– para que una persona pueda utilizarlo indebidamente como asiento.

Esta especie de poyo era utilizado por mendigos para sentarse a pedir limosna a los viandantes, comer con cierta comodidad en ellos e incluso para tumbarse a dormir.

Los restos de comida y suciedad de gente no cuidadosa con elementales normas de higiene emanaban desagradables olores. Pero lo peor es que la señora tiene un hijo minusválido psíquico que se empeñaba en coger los restos de comida cuando a diario pasaba por allí camino del colegio.

La señora terminaba su carta diciendo: “Espero que tomen las medidas con esos poyetes para evitar tragedias”. Su petición era justa. Lástima que se excediera en la innecesaria amenaza: “Seré contundente en Tribunales e indemnizaciones”.

Como solución al problema, la Oficina de Inmuebles instaló en los huecos de los ventanales piezas metálicas que forman bucles para impedir que sean usados como asientos o cama. Claro está que la solución presupone que los usuarios habituales no tienen vocación de faquires.

## **SE PASA DE LISTO Y RECLAMA**

Una gran empresa aseguradora presta servicios a sus numerosísimos clientes a través de una red de proveedores concertados con ella. Prestados los servicios, los proveedores presentan las correspondientes facturas que, si son conformes, son pagadas por la gran empresa.

El Popular llegó a un acuerdo con la gran empresa para colaborar en la gestión de los pagos. El acuerdo establecía que los proveedores presentasen sus facturas en las sucursales del Popular que, mediante una operación informática diseñada *ad hoc*, procesaban los datos. Una vez procesados, eran transmitidos a la gran empresa quien aprobaba o denegaba el pago de las facturas. Si el pago era aprobado, el Banco adeudaba en la cuenta de la empresa su importe y lo abonaba al proveedor, bien por caja o en la cuenta de éste, con fecha y valor del día siguiente al que se recibiera la autorización.

Uno de los proveedores abrió cuenta en la sucursal de Popular a mediados de 2001 para que se abonasen en ella las facturas que presentaba. Desde entonces trató en numerosas ocasiones de adelantar el cobro de las facturas mediante un “ingenioso” procedimiento: el

mismo día que presentaba en la sucursal las facturas ingresaba en la cuenta que mantenía en otro banco cheques contra su cuenta en el Popular. Su ingenio le salía bastante caro, pues como esta última cuenta sólo la utilizaba para el abono de las facturas, los cheques producían en ella frecuentes descubiertos por valoración que, aunque estuvieran permitidos en el contrato de la cuenta, generaban naturalmente el pago de intereses y comisiones por descubierto.

Durante años estuvo practicando el oneroso procedimiento de adelantar así el cobro de las facturas, hasta que bien entrado el año 2004 reclamó a la sucursal la retrocesión de los intereses y comisiones por descubierto. Al no ser atendida su reclamación, presentó a finales de 2004 en el Banco de España un escrito mostrando su desacuerdo con las liquidaciones por descubierto practicadas en su cuenta, por entender que tal descubierto, derivado de las fechas de valoración, era improcedente, además de entender que en cualquier caso si no existía saldo suficiente, el Banco no debería haber atendido el pago de los cheques librados contra su cuenta.

En mayo de 2005, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe.

Entrando en el asunto, el primer párrafo de la parte central de informe tiene carácter didáctico:

*Abundando en la cuestión relativa a la fecha aplicada a las operaciones, que en definitiva ha sido la causa del descubierto, cabe entender, que esta discrepancia pudiera venir motivada por la identificación de los conceptos de “fecha de operación” y de “fecha de valor”. A efectos meramente informativos, y desde el punto de vista económico, se puede indicar que 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, mientras que la “fecha de operación” se corresponde con el momento en que se efectúa o asienta dicho apunte en los registros contables de la entidad.*

En el párrafo siguiente, califica la actuación del Popular:

*La existencia de discrepancias entre estas fechas no implica en modo alguno, que la entidad esté actuando de manera irregular, siempre y cuando, no excedan los límites que a tales efectos tiene establecida la normativa de disciplina, recogidos concretamente en el anexo IV, de la citada Circular del Banco de España 8/1990. En consecuencia, una vez comprobado que las fechas de valoración no exceden las normas de la circular en función del tipo de operación de que se trata, y que los importes aplicados se ajustan a los pactos recogidos en el contrato, no cabe apreciar en la actuación de la entidad quebrantamiento de la normativa, buenas prácticas y usos bancarios.*

Por último, el informe responde a la segunda parte de la reclamación.

*Por otra parte y en cuanto a la presunta solicitud de la mercantil reclamante, de que el banco atienda las órdenes de pago giradas contra su cuenta, únicamente cuando exista saldo suficiente, de manera que así no se generen descubiertos por los que tenga que pagar los correspondientes intereses y comisiones, entiende este Servicio que las alegaciones del*

*Banco resultan válidas en cuanto al funcionamiento de la cuenta suscrita, si bien cabe añadir que es deber de los clientes llevar una gestión ordenada de sus operaciones, sin que en modo alguno sea responsabilidad de las entidades la exclusiva gestión de las cuentas de sus clientes.*

*En este sentido y sin olvidar que de conformidad con el artículo 1.255 del Código Civil: “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”, entendemos que el Banco reclamado a tenor de las estipulaciones del contrato transcritas en las alegaciones de la Entidad, informó convenientemente sobre la facilidad crediticia del descubierto, condiciones que fueron aceptadas por el titular. En consecuencia, tampoco cabe apreciar en este aspecto, que la actuación de la entidad constituya quebrantamientos de la normativa, buenas prácticas y usos bancarios.*

En conclusión, al no observar la existencia de quebrantamiento por parte del Popular de normas de disciplina, usos o buenas prácticas bancarias, el Servicio procedió al archivo de la reclamación sin más trámite.

## **SENTENCIA DE LA AUDIENCIA PROVINCIAL DE ALICANTE**

La sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante, tiene su antecedente en el recurso de apelación que un cliente elevó a la Audiencia contra la sentencia dictada por un Juzgado de Primera Instancia de la ciudad.

El Popular había cobrado al cliente la comisión por descubierto en su cuenta. Se cumplían los requisitos que la normativa del Banco de España establece para el cobro de una comisión: está prevista en el contrato suscrito en su día por el cliente, su importe máximo figura en el folleto de tarifas presentado en el Banco de España y a disposición de los clientes en las sucursales y corresponde a un servicio realmente prestado al cliente –la financiación por la vía del descubierto en cuenta– y solicitado por él.

El cliente reclamó al Popular la devolución del importe que le había cobrado y ante la negativa del Banco, presentó demanda contra él en el Juzgado de Primera Instancia.

Haciendo un inciso en la vía judicial, es de resaltar que en las reclamaciones presentadas en el Banco de España por clientes no conformes con que se les haya cobrado la comisión por descubierto, el Servicio de Reclamaciones ha dictaminado siempre que el Popular no ha infringido con dicho cobro normas de disciplina, buenas prácticas y usos bancarios. Los escasísimos informes del Servicio favorables a los reclamantes se han debido a incorrecciones o defectos de forma en los contratos.

Volviendo a la vía judicial, el Juzgado de Primera Instancia dictó sentencia el 15 de marzo de 2004, desestimando íntegramente la demanda del cliente y absolviendo al Popular de todos los pedimentos.

El cliente apeló la sentencia ante la Audiencia, que el 22 de septiembre de 2004 dictó sentencia estimando el recurso de apelación interpuesto por el cliente y condenando al

Popular a devolverle la suma cobrada en concepto de comisión por descubierto más los intereses legales devengados por dicha suma desde el 28 de enero de 2003.

No cabe el recurso ante el Tribunal Supremo.

Frente a la sentencia de la Audiencia de Alicante, dictada en un procedimiento en que se ejercitó una reclamación individual, existen otras dictadas en sentido contrario como, por ejemplo, la de la Audiencia de Almería del 24 de mayo de 2003. Está claro que el Derecho no es una ciencia exacta.

Cabe pensar que en el caso de Alicante el Banco no razonó debidamente que el descubierto en cuenta es un servicio realmente prestado al cliente y si el Tribunal no se convenció de que es así difícilmente podía aprobar su cobro.

### **SETENTÓN ATRACADOR**

En otro lugar de este Repertorio se narra el atraco a una sucursal protagonizado por padre e hija, una mocita de 14 años. En el atraco que aquí se relata uno de los atracadores pertenece al segmento de población designado eufemísticamente como “tercera edad”: según la policía, aunque sigue en activo, cuenta ya más de setenta años. Considerando ambos casos, el de la mocita y el del setentón, y parafraseando el dicho “el amor no entiende de edades”, puede afirmarse que tampoco el amor al dinero ajeno entiende de edades.

Poco después de las nueve de la mañana, con tres clientes en el patio de público, accedieron a la sucursal dos individuos que se cubrieron la cara con pañuelos y empuñaron sendas pistolas. El más viejo se quedó junto a la puerta controlando la situación, mientras que el otro se fue derecho a la ventanilla de caja. Bajo la amenaza del arma, obligó al empleado a que le abriera la puerta del recinto. Se coló dentro de él y se apoderó del dinero que había en el cajón libre del trabajo, unos quince mil euros. El submostrador se encontraba cerrado y temporizado.

Rápidamente se dieron a la fuga, avisándose entonces por teléfono a la policía.

Cuando llegaron los agentes de la policía, se interesaron por ver allí mismo la grabación del atraco realizada por el sistema de vídeo que durante el horario de atención al público graba lo que sucede en el patio de operaciones. Nada más ver las imágenes, identificaron a los dos atracadores como delincuentes habituales y fichados. El más joven es, además, drogadicto, circunstancia que no constituye novedad alguna.

### **SIGUE RECLAMANDO SIN TON NI SON**

El Repertorio de temas de 2004 publicaba un caso paradigmático del tipo de clientes que se quejan, protestan y reclaman sin ton ni son con cualquier pretexto. (Véase en dicho Repertorio “abuso de las facilidades para reclamar”). En un período de once meses, el prototipo de reclamante vocacional había enviado al Banco de España cinco escritos de protesta sobre diversas cuestiones, sin obtener la “satisfacción” de un informe favorable a sus

puntos de vista.

En las primeras semanas de 2005 ha vuelto a reclamar contra el Popular en el Banco de España, mostrando su desacuerdo con la devolución de tres recibos domiciliados, su inclusión en ficheros y registros de morosos y exigiendo una indemnización de 12.000 euros “por daños y perjuicios”.

Los tres recibos devueltos estaban emitidos por una Financiera perteneciente a otro grupo bancario. Uno fue devuelto por indicación del propio cliente y los otros dos porque no había saldo para pagarlos. El Servicio de Reclamaciones del Banco de España no encontró elementos de juicio para considerar que el Popular se apartara de los dictados de los usos y buenas prácticas bancarias.

Respecto a la inclusión del cliente en determinados registros y ficheros de morosos fue la Financiera –y no el Popular– quien promovió esa inclusión, una vez que ella requirió sin éxito al deudor el cumplimiento de su obligación de pago.

Respecto a la solicitud de indemnización, el Servicio de Reclamaciones indicó al reclamante que esa cuestión excede de las competencias atribuidas al Servicio. “No obstante, la parte reclamante podrá acudir a los Órganos Judiciales...”.

Y acudió, presentando en el Juzgado una demanda contra la Financiera, dejando en paz por esta vez al Popular.

## **SISABAN A CLIENTES**

Era un veterano. Llevaba en el Banco más de treinta años. En el último informe de valoración se dice que “debería tener más aspiraciones y esforzarse más en su trabajo”. Esas carencias justifican su anodina carrera profesional, pues los dos únicos ascensos de categoría que figuran en su expediente se produjeron por antigüedad hace un montón de años.

Su buena presencia y su facilidad de contacto hicieron que se le dedicara a labores comerciales.

Una clienta le acusó verbalmente y luego por escrito de que había venido sustrayendo parte del dinero que ella le entregaba para que lo ingresara en su cuenta. Según ella, a lo largo del tiempo le había birlado unos sesenta mil euros.

La propia sucursal, la auditoría interna y la Oficina de relaciones laborales investigaron la acusación y concluyeron que las sustracciones habían existido, aunque su importe total no llegaba a los tres mil euros.

Con independencia de que la clienta hubiera multiplicado por veinte –vaya usted a saber por qué– la cantidad hurtada, sólo cabe una sanción para este tipo de conducta: el empleado fue despedido.

Otro caso de apropiación de dinero de un cliente se dio en otra sucursal muy alejada de la anterior.

A diferencia con el caso anterior, el empleado que sustrajo el dinero era un joven que sólo llevaba en el Banco unos meses. También estaba dedicado a labores comerciales.

Un viernes atendió una disposición de cuenta por importe de tres mil quinientos euros que un cliente le había solicitado. Al cliente le dio tres mil y él se quedó con quinientos.

Transcurrió la jornada siguiente sin que cliente ni empleado dijieran nada sobre la incidencia.

El martes el cliente llamó por teléfono a la directora de la sucursal para reclamar los quinientos euros. Al enterarse de la reclamación, el empleado sacó de su bolsillo el dinero reclamado y se lo entregó a la directora, alegando que pensaba resolver la incidencia directamente con el cliente la próxima vez que le viera, porque ya había tenido dos diferencias de caja y no quería que se le llamara la atención por una tercera.

La excusa no era creíble pues había tenido tiempo de sobra –todo el fin de semana y el lunes– para adelantarse a la reclamación del cliente y ponerse en contacto con él.

El empleado fue despedido.

## **SOBRE EL REPERTORIO DE TEMAS**

En la primavera C.G.T., sindicato minoritario en el Popular, distribuyó entre los empleados del Banco una nota sobre el Repertorio de temas. De entrada decía:

*“Mediocre en su redacción, insulso y poco entretenido en cuanto a los ‘sucesos’ escogidos y con la misma intencionalidad torticera en su aburrido y monótono discurrir desde la fecha de su instauración; a pesar del disfrute de unos pocos en la lectura de esta crónica rosa”.*

Por si no quedaba suficientemente claro que el documento no les gusta ni en la forma ni en el fondo, la nota remachaba: *“Como de costumbre, desde C.G.T. no animamos a su lectura por parecernos más útil dedicar ese tiempo a cuestiones de mayor interés y entretenimiento”.*

La brillantez con que C.G.T. expone su opinión sobre el Repertorio no impide que un amante de la precisión en el uso del lenguaje discrepe de algún que otro término utilizado al exponerla. Entiéndase bien, estas discrepancias se centran en cuestiones semánticas y no en la opinión en sí, que por supuesto es tan respetable como las de otros lectores que elogian el documento.

La primera discrepancia es que se califique de torticera la intencionalidad del Repertorio. Año tras año, en la introducción a las sucesivas ediciones, se ha venido subrayando que el fin perseguido es no ocultar al accionista nada de lo que pasa en el Banco, por desagradable que sea, y abrir los ojos a los empleados para que no bajen la guardia ni caigan en la ingenuidad por exceso de confianza. Esta intencionalidad ¿puede calificarse de torticera, es decir, “injusta o que no se arregla a las leyes o a la razón”, que es el significado del adjetivo según el Diccionario de la Real Academia Española?

La segunda discrepancia es que se califique al Repertorio de crónica rosa. Quien no conozca el documento podría pensar que se dedica a narrar amores y desamores de famosillos y famosillas, cuando en veintiocho años sólo se ha publicado un único suceso que roza muy tangencialmente lo rosa: el caso del director que se fugó con una señora... y un montón de millones de pesetas. Quien conoce el Repertorio sabe que es fundamentalmente un catálogo de fracasos, errores y sucesos desagradables. Puestos a ponerle colores, habría que calificarlo de crónica negra.

Pasando al segundo de los párrafos de la nota reproducidos anteriormente, a nadie puede extrañar que C.G.T. no anime a la lectura de un documento que le parece “mediocre en su redacción, insulso y poco entretenido”. Sobra, por tanto, la añadida justificación de que hay otras cuestiones de mayor interés y entretenimiento a las que dedicar el tiempo que llevaría su lectura.

Dice también la nota aquí comentada: “*Seguimos siendo los malos de la película*”. La afirmación extrapola unos pocos casos singulares o individuales, protagonizados por empleados que transgredieron elementales principios de lealtad y buena fe, dándoles carácter universal o general. Además, esta minoría de empleados transgresores no son los únicos protagonistas del Repertorio, pues comparten el triste protagonismo con la minoría de clientes frescos que pretenden aprovecharse del Banco y con la totalidad de los atracadores, descuidados, estafadores, etc. En resumen, los protagonistas son los golfos que agreden al Banco cualquiera que sea el colectivo humano al que pertenecen. Todo colectivo humano contiene una cierta cuota de golfos, como también los colectivos de clientes y empleados contienen otra cuota –por fortuna mucho mayor– de personas decentes.

No todo son discrepancias con la nota. Hay también concordancias. Estas se centran en la petición de que no se olvide incluir en el Repertorio de este año dos “sucesos nefastos”. El adjetivo es un tanto exageradillo, pero soslayando la exageración es de agradecer la sugerencia.

Los dos sucesos señalados son los siguientes:

*1.- El cobro de comisiones en cajeros 4B localizados en las sucursales, fuera del horario de oficina.*

*2.- La sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante obligando al Banco a devolver el importe cobrado a un cliente en concepto de “comisión por descubierto” declarando a ésta ilegal por no corresponder a la prestación de servicio alguno.*

No se ha olvidado incluirlos en este Repertorio. (Véase “Comisión que nunca se cobró” y “Sentencia de la Audiencia Provincial de Alicante”).

## **SOLICITA EL PAGO DE UNOS BONOS CUYO PLAZO DE AMORTIZACIÓN TERMINÓ EN 1983**

En representación de su hermana, un señor solicitó al Banco que le pagara el importe de diez Bonos depositados en el Banco o bien que se le demostrase cuándo habían sido

abonados a su hermana, titular del depósito. Basaba su reclamación en un resguardo de un depósito de valores fechado a principios de noviembre de 1974. Los Bonos depositados correspondían a una emisión realizada a finales de 1973 y el plazo máximo establecido para su amortización terminó en noviembre de 1983.

Por muchos esfuerzos que hizo el Banco para localizar el abono de las cien mil pesetas que importaban los Bonos a la titular del depósito, fue imposible encontrar antecedente alguno. La antigüedad de los hechos, muy superior a los plazos fijados por el Código de Comercio y por el Código Civil, hizo que ni en la sucursal ni en los registros informáticos se encontrara la información deseada.

El reclamante presentó su reclamación en el Banco de España.

En julio, el Servicio de Reclamaciones emitió su informe. En él se decía:

*“Respecto a la solicitud de reclamar la devolución de la inversión efectuada por la hermana del Sr. (...) en el año 1974 o de solicitar información sobre la misma, las alegaciones de la entidad han evidenciado un interés y apoyo a la pretensión del reclamante adecuado a los deberes de colaboración exigibles a las entidades para con sus clientes, dando las explicaciones adecuadas en función de las circunstancias concurrentes.*

*Al hilo de lo expuesto, no resulta conforme a las directrices de la lógica que se plantee la cuestión después de más de 19 años –por la inseguridad que ello supondría– del supuesto vencimiento de la inversión efectuada, tal como indica la Entidad. Todo ello, aparte de lo establecido en el artículo 30 del Código de Comercio sobre la obligatoriedad de conservación de documentos y justificantes por parte de los comerciantes durante un plazo de seis años.*

*Sobre la base de todo lo que antecede, este Servicio considera que el Banco no se apartó de los postulados que marcan los usos y buenas prácticas bancarias, coincidiendo en esencia, con lo manifestado por la Entidad en su escrito de alegaciones transcrito en el apartado de Antecedentes de este informe.*

## **SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE UN SALDO DE 1962**

Una clienta se dirigió al Banco pidiendo información sobre una libreta de ahorro que había encontrado tras el fallecimiento de su padre. La libreta estaba abierta a su nombre, siendo la titular en esa fecha menor de edad. El último saldo que aparecía en ella se remontaba a junio de 1962 y asciende a 250.000 pesetas.

Dado que desde entonces han transcurrido cuarenta y dos años, el Banco no ha podido localizar ni en la sucursal ni en sus registros informáticos antecedente alguno sobre esa cuenta, a pesar de la laboriosa búsqueda llevada a cabo.

Las únicas explicaciones dadas a la clienta se basaban en hipótesis sobre lo que podría haber ocurrido con la cuenta. La menos probable es que hubiera sido declarada en presunción de abandono y transferido su saldo a la Hacienda, pues tanto ella como su hermano y sus

padres habían seguido siendo clientes conocidos de la sucursal. La más probable es que tras los procesos de mecanización producidos a partir de 1962 se entregase al padre una libreta de nuevo formato sin retirarle la antigua y éste hubiera cancelado la cuenta en fecha remota, entregando esa nueva libreta.

La clienta estimó que las explicaciones que el Banco le dio no eran convincentes y reclamó en el Banco de España.

El Servicio de Reclamaciones emitió su informe en mayo de 2005. El informe realizaba ciertas precisiones sobre los plazos de prescripción: el Código de Comercio establece que los empresarios deben conservar los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio durante un plazo de seis años a partir del último asiento realizado en los libros; el Código Civil señala que las acciones personales que no tengan plazo de término especial prescriben a los quince años; por último, un Real Decreto de 1988 y una Ley de 2003 establecen que los saldos de cuentas corrientes, de libretas de ahorro u otros instrumentos similares respecto de los cuales no se haya practicado por parte de los interesados gestión alguna que implique el ejercicio de su derecho de propiedad en el plazo de veinte años, se considerarán bienes abandonados por su titular y, como tales, pertenecen al Estado.

Tras estas precisiones, el informe continuaba diciendo:

*“En el presente caso, lo primero que resulta evidente es que dado que el último apunte anotado en la cuenta, según se desprende de la documentación aportada, es de hace más de cuarenta y dos, han transcurrido sobradamente todos los plazos antes señalados, siendo además un período de tiempo tan extenso que no nos permite deducir ni investigar, con los medios de que disponemos, qué fue lo que realmente sucedió con el saldo de la cuenta controvertida”*

No obstante esa evidencia, continuaba:

*“Por tanto, entendemos que la única vía posible para que se pueda determinar lo realmente sucedido es acudir a los tribunales de justicia, que son los que tienen competencias para determinar la posible extinción o pervivencia del derecho de crédito que la interesada ostentaba ante la entidad, derivado de la cuenta de ahorro, estableciendo además las consecuencias económicas a que haya lugar”.*

## **SORPRENDENTE Y SUPERFLUA RECLAMACIÓN**

Los clientes –un señor y una señora– abrieron una cuenta de ahorro en enero de 2000. Un año después, ambos solicitaron y obtuvieron sendas tarjetas VISA vinculadas a la cuenta. Como dirección para el envío de correspondencia indicaron el domicilio de la señora en una ciudad española.

La cuenta quedó en descubierto por lo que la señora transfirió a ella, en junio de 2002, una cantidad que se correspondía exactamente con la suma del descubierto más los importes de las operaciones realizadas con ambas tarjetas que estaban pendientes de adeudar.

Por un error de la sucursal, se canceló solamente el descubierto de la cuenta y el saldo de la tarjeta del señor, pero no el de la tarjeta de la señora, resultando así indebidamente un sobrante de la transferencia que fue retrocedido a su cuenta en otro banco, después de haber restado de él los importes de dos cuotas de amortización, una por cada tarjeta.

Advertido el error, se presentaron disculpas a la clienta y se le solicitó la devolución del importe indebidamente retrocedido. Se sucedieron desde entonces diversas conversaciones telefónicas y numerosos correos electrónicos (once desde agosto de 2002 hasta febrero de 2003) con el detalle del importe que los clientes debían devolver al Banco. Para que no cupiera duda alguna, la sucursal remitió además una carta a la clienta a través de un *courier* para su entrega en mano en su domicilio del Reino Unido a donde se había desplazado. La carta le fue entregada el 17 de abril de 2003 y en ella se detallaba minuciosamente, una vez más, la evolución de la deuda en mora. Aún así, siguió el intercambio de peticiones de aclaración por parte de la clienta y de reiteradas explicaciones por parte del Banco. Incluso el Banco aceptó la propuesta de la señora de devolver lo que indebidamente había recibido en seis pagos mensuales sin intereses. Los clientes no llegaron a realizar ni uno sólo de los pagos mensuales.

Por el contrario, la clienta presentó reclamación en el Banco de España, exigiendo mayor información detallada sobre el importe de la deuda y quejándose de que el Banco hubiera enviado “documentación privada y confidencial” a las señas que figuran en su expediente a pesar de que había solicitado que se cambiasen en la base de datos.

De nada había servido que tanto la sucursal como la Oficina de atención a clientes hubieran informado a la señora hasta la saciedad sobre el importe de la deuda y aceptada su propuesta de saldarla en cómodos plazos mensuales sin intereses.

En febrero, el Servicio de Reclamaciones del Banco de España emitió su informe. En él se decía:

*“La entidad reclamada, en sus alegaciones, reconoce que cometió un error en los hechos denunciados y que lo ha tratado de subsanar en lo que considera equitativo, aceptando el pago fraccionado de la cantidad debida sin intereses.*

*En este sentido, el Servicio de Reclamaciones viene manifestando reiteradamente su criterio, recogido en las memorias, entendiendo que en ocasiones como la que ahora analizamos en las que entidades en sus actuaciones han incurrido en errores de diversa índole, y que son reconocidos por aquéllas al formularse la correspondiente reclamación no resultaría proporcionado apreciar la concurrencia de una mala práctica bancaria, por cuanto las operaciones bancarias, al igual que el resto de las actividades humanas, no están exentas de verse afectadas por errores e incidentes de diversa naturaleza, siendo en dichos casos deseable que la entidad trate de llegar a un acuerdo con su cliente, dentro de lo que, desde su punto de vista, estime correcto y ajustado a las circunstancias que concurren en cada supuesto.*

*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.*

*En el supuesto analizado, ha quedado acreditado que la reclamante:*

- *Tras haber sido advertida del error en que incurrió el banco al devolverle un sobrante inexistente, recibió –por distintos medios– información de la cantidad adeudada.*
- *Expresamente reconoció la deuda contraída en dos ocasiones, al menos: en una carta enviada a la entidad el 12/8/02 –“confirmamos el deseo de cancelar la deuda lo antes posible” –, y en un correo electrónico fechado el 19/10/04 –“...lo que debemos...es 1.263,86€”–.*
- *Y propuso un plan para su amortización: “en el plazo de 6 meses en los cuales se realizarán ingresos de 210,64€” –correo de 19/10/04–.*
- *No obstante, el último ingreso o transferencia que realizó y destinó a cancelar parcialmente la deuda, se produjo en diciembre de 2002.*
- *Manifestó, el 31/3/03, su deseo de cambiar la dirección que constaba en la base de datos de la entidad para evitar que terceros no interesados recibieran la información remitida por el banco o por la agencia de cobros contratada por éste.*

*Dicho lo anterior, señalar que este Servicio considera que efectivamente, de conformidad con el art. 1895 del Código Civil –“cuando se recibe alguna cosa que no había derecho a cobrar, y que por error ha sido entregada indebidamente, surge la obligación de restituirla”– la reclamante está obligada a restituir la cantidad indebidamente abonada, por error, en su cuenta.*

*Más aún cuando, como en este caso, la deudora reconoce expresamente la deuda contraída, (...).*

*A este respecto, la actuación de la entidad al facilitar en lo posible el pago de lo debido, tras reconocer el error cometido, anulando incluso los intereses que durante el tiempo transcurrido se hubieran devengado, debe entenderse como una buena práctica bancaria.*

*Por último, y en relación con el único incumplimiento acreditado, el 18/8/2004, de la orden de la reclamante de modificar el domicilio registrado en la base de datos de la entidad, este Servicio entiende que, a la vista de los hechos acreditados, la entidad hubiera debido ser mas cautelosa con las direcciones anuladas, pero atendiendo a su derecho a resarcirse íntegramente de lo “prestado”, a la coincidencia de la dirección “anulada” con la que consta en los documentos de identidad de la reclamante, y al reconocimiento del “error involuntario” cometido en el uso de la misma, no podemos calificar esta actuación aislada como contraria a los buenos usos y prácticas bancarias”.*

*Como conclusión, el informe terminaba manifestando que “no se observa la existencia de quebrantamiento por parte de la entidad reclamada, de normas de disciplina, usos o buenas prácticas bancarias”.*

## **TIMO ARITMÉTICO**

A la una de la tarde, con la ciudad en situación de alerta por el calor, entraron en la sucursal dos personas y solicitaron en ventanilla que se les cambiaran siete billetes de 50 euros por 3 de 100 euros. El empleado les advirtió que sobraba un billete de 50, que les devolvió.

Dejando sobre el mostrador los seis billetes de 50 euros que querían cambiar los señores, el empleado de ventanilla puso también sobre el mostrador los tres billetes de 100 euros que le habían pedido. Lo “clásico” hubiera sido que los señores, en un rápido ejercicio de prestidigitación, hubieran escamoteado algún billete, pero no fue así. Esta vez los timadores fueron más originales.

Tras pensárselo un momento, los señores dijeron que en vez de los tres billetes de 100 euros les venía mejor que les diera un billete de 500 aportando ellos 200 euros más. No hubo inconveniente en acceder a su petición. Entonces los señores cogieron dos de los tres billetes de 100 que todavía estaban sobre el mostrador, se los dieron al empleado y éste les entregó el billete de 500 euros y los señores se fueron tan contentos.

El empleado de caja cayó entonces en la cuenta de que aquellos dos señores se habían llevado 600 euros –un billete de 500 y otro de 100– a cambio de los seis billetes de 50 que inicialmente le entregaron. Salió corriendo a la calle, pero ya no había ni rastro de los dos timadores.

## **TRAPICHEOS DEL DIRECTOR EN CUENTAS DE FAMILIARES**

El director figuraba como autorizado para disponer de la cuenta que sus padres mantenían en la sucursal. Los padres fallecieron hace años y aunque la facultad de autorizado se extingue con la muerte de los titulares, el director siguió disponiendo de la cuenta con frecuentes traspasos a la suya para tapar descubiertos y algún que otro reintegro. Las irregularidades no paraban ahí, pues dos meses antes del fallecimiento de la señora se le concedió a ella una tarjeta de crédito, sin que firmara el contrato correspondiente. La tarjeta era utilizada por el director como medio para obtener financiación. Tanto las disposiciones de la tarjeta como los traspasos realizados carecen de orden debidamente cumplimentada.

El director figuraba también como autorizado en la cuenta que abrió a un sobrino suyo, que entonces era menor de edad. De entrada, ya se daba la irregularidad de que el director figuraba como representante legal del menor, facultad que sólo pueden ejercer los padres o personas nombradas judicialmente. Al cumplir el sobrino la mayoría de edad, no se incorporó su firma al contrato de la cuenta, pero se le concedió una tarjeta de crédito sin que el titular firmara la solicitud. Esta cuenta fue manejada también por el director para regularizar descubiertos en la suya propia y realizar reintegros de efectivo. De la misma forma, utilizó la tarjeta de crédito para procurarse financiación.

Cuando la auditoría interna descubrió los trapicheos que se traía el director en las cuentas de sus familiares, se negoció su salida del Banco. Se llegó al acuerdo económico y se marchó.

## **UTILIZA UN DNI ROBADO A UNA CLIENTA**

A media mañana se presentó en la sucursal una señora que se dirigió a la ventanilla presentando su documento nacional de identidad. Solicitó los saldos de las seis cuentas abiertas a su nombre en una sucursal andaluza, ubicada a centenares de kilómetros de donde hizo la petición.

En el documento de identidad no se apreciaban señales de que hubiera sido manipulado, por lo que nadie dudó de que la señora fuese realmente la titular de las cuentas. A través del terminal del ordenador se obtuvo la información que la señora solicitaba, que le fue entregada.

Tras examinar los saldos, la señora decidió sacar 350 euros de una de las cuentas. Al intentar realizar la operación por el teleproceso, apareció en la pantalla del terminal un aviso indicando que la cuenta estaba bloqueada y debían consultar a la sucursal andaluza.

Desde la sucursal andaluza comunicaron que el documento de identidad de la clienta había sido robado. Incluso dieron algunos rasgos físicos de la persona que presuntamente lo había robado, rasgos que coincidían con los de la señora que quería realizar el reintegro.

A la señora le dijeron que tendría que esperar unos minutos hasta que llegara un fax de la sucursal andaluza autorizando la operación, por lo que amablemente la invitaron a que se sentara cómodamente. Era un puro trámite y esperaban que no tuviera que esperar demasiado para cobrar la cantidad deseada. Mientras tanto, se avisó a la policía utilizando un teléfono móvil, fuera de la vista y del oído de la señora.

La policía tardó sólo cinco minutos en llegar, pero cuando lo hizo la señora ya no estaba: pretextando que salía a echar un vistazo al coche que había dejado mal aparcado – pretexto bastante utilizado por presuntos estafadores que sospechan que han sido descubiertos– salió de la sucursal y no volvió.

## **VÁNDALOS DE FIN DE SEMANA**

La sucursal está ubicada en una zona de copas muy concurrida, especialmente los fines de semana. La “movida” en esta zona nada tiene de pacífica, dando lugar, en alguna que otra ocasión, a graves sucesos recogidos por la prensa que van desde el destrozo del mobiliario urbano hasta las peleas con resultado de muerte, pasando por los daños a establecimientos comerciales y edificios de viviendas.

La sucursal tiene instalado en su fachada un cajero automático que da servicio a numerosos clientes de la zona. El cajero no se ha visto libre de los ataques de los vándalos que en repetidas ocasiones –como media dos ataques al mes– han destrozado el teclado, han roto la pantalla, han abollado las partes metálicas,... El Banco se lleva gastado en reparaciones más de ocho mil seiscientos euros.

El último ataque se produjo en abril. El presupuesto para la reparación de los daños causados entonces sobrepasaba los tres mil setecientos euros.

Ya era demasiado el dinero gastado en reparaciones, pero la alternativa de prescindir del cajero no era aceptable para el Banco, pues hubiera supuesto dejar de prestar a los clientes de la zona un útil servicio.

A mediados de julio el Banco decidió sustituir el cajero destrozado por otro nuevo. Para evitar en lo posible que se repita la triste suerte del sustituido, el nuevo irá dotado de una persiana metálica con cierre programable que impida el acceso a él en las horas de la movida.

Es de esperar que la persiana impida –o al menos haga más difícil– que los vándalos de fin de semana lo destrocen, pero lo malo es que impedirá también que los clientes puedan utilizarlo en las horas de cierre. Pero del mal, el menor.

## **VIOLENCIA EN UN ATRACO**

La sucursal está situada en una zona turística-deportiva de la ciudad. A primera hora de la mañana entró en ella un individuo alto y corpulento que llevaba la cara pintada de negro y cubría su cabeza con un pasamontañas. En aquel momento sólo estaba en la sucursal el director.

El individuo hablando en inglés amenazó con una pistola al director y de la amenaza verbal pasó a la agresión propinándole en la cabeza un fuerte golpe con la culata del arma para que le abriera la caja fuerte. Se apoderó de todo el dinero que había en ella y en el cajón de trabajo de la ventanilla, así como de los cajetines del dispensador de billetes. Sólo dejó sin tocar el cajero 4B. Luego esposó al director, que sangraba por la herida que le había producido en la cabeza, y lo encerró en el archivo.

El director estuvo alrededor de una hora encerrado, dando voces para llamar la atención de la gente que pasase por la calle. Por fin, alguien que oyó sus voces avisó a la policía. Cuando llegaron los agentes se lo encontraron esposado y con toda la camisa manchada de sangre. Le quitaron las esposas con un cortafrío, avisaron a otra sucursal cercana –desde la que se desplazó un empleado– y llevaron al director al hospital.

Poco después acudieron a la sucursal varios efectivos de las Fuerzas de Seguridad y directivos del Banco. Los policías dieron instrucciones de que no se tocara absolutamente nada hasta que ellos terminaran de inspeccionar la sucursal.

Posteriormente se realizó el arqueo. El atracador se había llevado más de cuarenta y cinco mil euros y una remesa de moneda extranjera cuyo contravalor se acercaba a los doce mil euros. En total, algo más de cincuenta y siete mil euros. El atracador tuvo la suerte –¿o tenía información? – de que la empresa de transporte de fondos no había pasado todavía por la sucursal para recoger el encaje sobrante.

Por fortuna, la herida del director no era grave y después de ser curado los médicos le dieron el alta. Acompañado por otro directivo del Banco se fue desde el hospital a la Comisaría para presentar denuncia, retirándose después a su domicilio. A pesar de su presencia de ánimo, quedó muy afectado por el suceso y necesitó varios días para recuperarse.