

Secretaría General  
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

**Ref. Expediente:** R-

---

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por XXXX, en fecha XX de XX de 20XX contra la entidad XXXX.

## **I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

La parte reclamante interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, mostrando su disconformidad por la diferencia entre el importe ingresado en su cuenta y las monedas entregadas por importe de 1.750 euros. Solicita la anulación del cargo en cuenta de 724,54 euros en concepto de diferencia del recuento de monedas. Le parece una cantidad demasiado elevada y sólo iban monedas de 2 y 1 euros en blísteres, por lo que no cabe la diferencia con céntimos.

Se da por reproducido el contenido de su escrito por ser conocido por ambas partes.

## **II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La entidad reclamada presentó las mismas mediante escrito de fecha XX de XX de 20XX en las que, en síntesis, manifiesta:

- *Las entidades bancarias vienen practicando habitualmente y ante las importantes distorsiones en el servicio que ocasionarían otras medidas, la admisión de ingresos de efectivo en monedas imputando éstos en cuenta “salvo posterior recuento”, lo que conlleva un posterior contaje a realizar por la entidad depositaria o por otras empresas que, por cuenta de ésta, presten ese servicio. En este procedimiento, y en el caso de que existan diferencias entre el importe declarado por el cliente y el resultado del recuento, debe prevalecer éste último, salvo que las partes hayan acordado otra cosa.*
- *Ante la imposibilidad de realizar el recuento en presencia del cliente, el importe indicado por el Sr. XX es la única referencia existente para hacer el abono “salvo buen fin”, pero*

*por lo descrito anteriormente, se cuenta exclusivamente con el recuento realizado por la empresa de servicios como justificación de lo que efectivamente contenían las bolsas de monedas.*

- *En este sentido hemos de comentar que, en el caso que nos ocupa, las monedas depositadas por el cliente en la oficina se entregan a la empresa de encargada del recuento "Loomis Spain S.A.". Asimismo, al Sr. XX en el momento de realizar el ingreso de las monedas se le entrega boleta, que el reclamante aporta al expediente, donde se indica "MONEDAS PTE. RECUESTO".*

### **III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO**

A este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España le corresponde enjuiciar la actuación de la entidad desde la óptica de la normativa de transparencia y de protección a la clientela, así como de las buenas prácticas y usos bancarios.

Se entiende por normativa de transparencia y protección a la clientela la que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establece un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exige la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regula determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información. Y se entiende por buenas prácticas las que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

Consideramos imprescindible, además, con carácter previo precisar que el Departamento de Reclamaciones emite pronunciamiento sobre las cuestiones que se someten a su consideración, ateniéndose a aquellos hechos que queden documentalmente acreditados en el expediente, no pudiendo entrar en consideraciones sobre informaciones o supuestos acuerdos verbales que efectúen una u otra parte implicadas y no reconocidos por la otra.

Se han aportado al expediente, entre otros, copia de los siguientes documentos:

- Contrato de Apertura de Cuenta de fecha XX de XX de XXXX, firmado por el cliente.
- Extractos de ingreso de 1.750 euros "monedas pte. recuento" de fecha XX de XX de 20XX.
- Extracto de diferencia recuento de 1.750 euros por 724,54 euros de fecha XX de XX de 20XX.
- Detalle del recuento realizado por la empresa de seguridad LOOMIS SPAIN,S.A., donde se recoge el faltante por importe de 724,54 euros.

La única normativa existente sobre la limitación en el número de piezas de euro que pueden ser utilizadas en el pago de un servicio viene establecida en el artículo 11 del Reglamento 98/974/CE, de 3 de mayo. En este sentido, el artículo citado *in fine* expresamente establece que «excepto la autoridad emisora y las personas expresamente designadas por la legislación nacional del Estado miembro emisor, ninguna parte estará obligada a aceptar más de cincuenta monedas en cada pago».

Suele suceder que, tras los formalismos correspondientes, las entidades abren cuentas corrientes a sus clientes, mediante la firma de un contrato de adhesión genérico en el que se ofrecen como incluidos en él los servicios de caja de la entidad, sin distinguir entre los clientes profesionales dedicados a actividades que exijan un servicio de caja diario, intensivo en consumo de recursos humanos y medios técnicos, y los clientes que no requieren dicha atención especial.

Cabe que, por la actividad desarrollada por el titular de la cuenta, se ponga de manifiesto con el tiempo que requiere una atención especial en relación con los servicios de caja. Normalmente, estos

servicios especiales se concretan en atender, aceptar, recostar, empaquetar o transformar la entrega periódica de moneda fraccionaria para su ingreso en cuenta del titular o la remisión o entrega de reintegros en efectivo en moneda fraccionaria, según solicitud del cliente.

Esta atención especial requerida puede producir importantes distorsiones en las oficinas en horario de atención al público, además de romper el equilibrio inicial entre prestaciones y contraprestaciones consideradas en el contrato genérico de adhesión de apertura de cuenta corriente. Es preciso indicar que, haciendo una aplicación analógica del citado artículo 11 del Reglamento 98/974/CE, de 3 de mayo, tratando de entender que existe una misma ratio entre la necesidad de limitar el número máximo de monedas que se pueden entregar en el tráfico para efectuar un pago y la necesidad de que las entidades puedan conocer el límite máximo de monedas que puede entregarles un cliente para hacer un ingreso en cuenta de carácter inmediato, resultaría que la entidad estaría legitimada para denegar el recuento instantáneo de la moneda fraccionaria entregada para su ingreso si excediese de cincuenta monedas. Por ello, no teniendo obligación de admitir más de determinada cantidad de monedas,<sup>1</sup> las entidades las admiten en condiciones distintas de las de un ingreso ordinario, esto es, para abonar en cuenta con posterior recuento, debiendo estar en cada caso a lo que se acredite.

Entre los pactos que se suelen alcanzar entre los clientes profesionales que precisan estos servicios extraordinarios de caja y las entidades se encuentran los siguientes:

- La admisión de ingresos de efectivo de más de cincuenta monedas en los que su importe se abona en cuenta «salvo posterior recuento» por parte de la entidad de crédito, con el objeto de no demorar más allá de lo razonable la atención al resto de su clientela. El cliente que entrega el efectivo es consciente de que queda en manos de la entidad —sobre la base de la mutua confianza existente— el recuento de la cantidad ingresada, de modo que, en caso de que existan diferencias entre el importe declarado y el resultante del recuento, prevalece este último, salvo que las partes hayan acordado otra cosa.
- La entrega de cartuchos (blísteres) a los clientes para que introduzcan las monedas, de manera que se facilite su recuento.
- La oferta de servicios especiales de gestión integral de efectivo para este tipo de profesionales, que incluyen la recogida y/o entrega de efectivo a domicilio mediante transporte blindado, recuento, empaquetado y transformación de efectivo. Las entidades suelen tener estos servicios subcontratados con empresas ajenas que actúan como sus proveedores.

Este Departamento considera que dichos comportamientos no son contrarios a la ortodoxia bancaria. Ahora bien, conviene subrayar la que ha venido siendo reiterada opinión del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones sobre el servicio exprés para empresarios o profesionales, cuya actividad conlleva el ingreso diario o la solicitud de moneda. Así, si bien estos servicios pueden estar prestados por la entidad o un tercero, en este último caso no podrán traer a la relación contractual entidad-cliente las relaciones que la entidad haya establecido con el proveedor del servicio con el que haya subcontratado su prestación más que cuando las asuma como propias frente a su cliente en el contrato que suscriba con este último.

Así las cosas, de producirse una retrocesión posterior del abono registrado en aplicación del criterio anterior y mantener las partes opiniones contrarias al respecto, este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones carecería de competencias para resolver esta cuestión, que exigiría fijar

---

<sup>1</sup> No obstante, si la entidad de crédito estuviera ejerciendo actividades delegadas de caja pública —por ejemplo, mediante la admisión de cobros de impuestos, tasas municipales, etc.—, no sería de aplicación tal limitación, debiendo aceptar todas las monedas que se presenten en los pagos efectuados con tal finalidad.

indubitadamente el pacto que subyace y las responsabilidades que debieran imputarse a las partes intervinientes, para lo que los interesados tendrían que dirigirse a los tribunales de justicia.

Al margen de lo anterior, este Departamento sí valora, cuando así se plantea, determinados aspectos de transparencia, tales como las indicaciones que se contienen en la nota de entrega para ingreso en cuenta, en la que suele recogerse una cantidad, y se verifica que en los resguardos entregados por los ingresos se establezca que estos se hacían condicionados a un recuento posterior, así como la información referida a la actuación que debe seguir la entidad ante la posible discrepancia en el recuento, y al plazo para el contraasiento de devolución.

En consecuencia, aun entendiendo que la actuación de las entidades al abonar en cuenta el importe procedente del recuento según justificación que aporten no podría considerarse contraria a las buenas prácticas y usos bancarios, se recomienda a las entidades, en aras de la transparencia, que se informe al cliente previamente del tiempo aproximado que se va a emplear para el recuento y, por tanto, para que el abono adquiera firmeza.

En el presente caso en el resguardo consta que el ingreso está condicionado al recuento posterior (“*monedas pte. recuento*”); no obstante no se hace mención expresa a la actuación que debe seguir la entidad ante la posible discrepancia en el recuento, y al plazo para el contraasiento de devolución, ni ha quedado acreditado documentalmente que el cliente fue avisado al respecto, por lo que debemos concluir que la actuación de la entidad se aparta de los buenos usos y prácticas financieras.

Consideraciones que nos llevan a la siguiente

#### **IV. CONCLUSIÓN**

Este Departamento aprecia que la actuación de la entidad reclamada se aparta de los buenos usos y prácticas financieras, al no informar con respecto a la actuación que debe seguir la entidad ante la posible discrepancia en el recuento, y al plazo para el contraasiento de devolución.

Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales.

Se recuerda que este informe no es susceptible de recurso ni ulterior tramitación en esta sede, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente.