

¿Puede el banco negarse a reembolsar por encima de cierto importe?

En ocasiones, la banca se niega a reembolsar el saldo en cuenta por encima de cierto importe. Se alegan motivos de seguridad o la normativa interna de la entidad. Es una mala práctica bancaria.

La disponibilidad a la vista, es decir a voluntad del cliente, de los depósitos bancarios es un aspecto esencial de la relación contractual que se establece entre el banco y el cliente. El cliente tiene derecho al reembolso y el banco está obligado a mantener el saldo disponible, haciendo frente de forma inmediata a las retiradas de depósitos. Ante la imposibilidad de cumplimiento, deberá ofrecer los medios alternativos a su alcance para satisfacer la necesidad de liquidez de cliente, indemnizando al cliente de los daños y perjuicios ocasionados por el incumplimiento.

No nos referimos a la necesaria comprobación de la identidad del cliente, sino al hecho de negarle al cliente previamente identificado el reembolso por encima de ciertas sumas por no haber dado un aviso previo.

En opinión del Servicio de Reclamaciones del Banco de España “no existe disposición alguna que limite los pagos en efectivo que se han de realizar por las entidades de crédito, debiendo, en consecuencia, atender, mediante billetes y monedas de curso legal, las órdenes de pago que cursen sus clientes con cargo a los fondos que tengan disponibles, sea cual fuere el importe de las mismas.”

El art. 11 del Real Decreto-ley 3/1979, de 26 de enero, sobre protección de la seguridad ciudadana, en su párrafo primero decía que “los bancos, cajas de ahorro y demás entidades de crédito solo vendrán obligados a pagar en efectivo los talones o cheques a su cargo hasta el límite de quinientas mil pesetas.” Pero dicho precepto fue derogado

por Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, de Seguridad Ciudadana.

Además según el citado Servicio, “no parece ajustado a las buenas prácticas bancarias que se opongán a los reintegros solicitados alegando limitaciones recogidas en sus normas internas, establecidas únicamente por haberse ordenado el reintegro en una oficina distinta a la de origen de la cuenta.” Y concluye: “las entidades únicamente pueden negarse a atender las órdenes de disposición de fondos de sus clientes por superar un determinado importe (impuesto por la entidad sobre la base de su «normativa interna») si esta circunstancia está prevista contractualmente.”

Ante la insuficiencia de fondos en un momento determinado, el Servicio considera que la entidad bancaria debe ofrecer al cliente “otros medios de pago alternativos (conformación de cheques, expedición de cheque bancario, etc.) para que pudieran disponer de los fondos depositados en sus cuentas, sin que se les pueda cobrar comisión alguna al respecto, al no haberse prestado este «servicio» por una solicitud específica de su cliente, sino en cumplimiento de una obligación que tienen asumidas las entidades, por disposición legal o contractual (servicio de caja).”

Esta solución era precisamente la recogida en el derogado art. 11 del Real Decreto-ley 3/1979, que en su párrafo segundo decía: “Las cantidades que excedan de dicho límite [de quinientas mil pesetas] podrán ser pagadas mediante talón, cheque bancario, abono en cuenta corriente u otra modalidad que no suponga movilización inmediata de efectivo, a elección del tenedor.”

Fernando Zunzunegui,
fernando@zunzunegui.net