



UNIVERSIDADE DA CORUÑA

Facultad de Economía y Empresa

Trabajo de
fin de grado

Asimetría
informativa en el
sistema financiero

Carla Vidal Carballo

Tutor: José Antonio Novo
Peteiro

**Simultaneidad de Grado en Derecho y Administración
y Dirección de Empresas**

Año 2020

Trabajo de fin de grado presentado en la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de la
Coruña para la obtención del Grado en Administración y Dirección de empresas

Resumen

En este trabajo vamos a analizar cuáles son los problemas de la asimetría de la información, cómo afectan al sistema financiero, y, en concreto, a la relación entre los clientes y las entidades bancarias.

En primer lugar, desde un marco teórico, definiremos los principales fallos de mercado relativos a la asimetría informacional, a saber, la selección adversa, el riesgo moral y la señalización. Tras ello revisaremos la necesidad de regulación y argumentaremos a favor de una regulación más eficiente para evitar problemáticas como la captura del regulador. Finalmente repasaremos la normativa aplicable en España en sus conceptos más fundamentales.

Tras este marco teórico pasaremos al enfoque práctico en el que estudiaremos la situación actual entre los clientes y las entidades bancarias españolas. Para ello analizaremos los datos del Banco de España en su histórico de sanciones (2015-2019) y también las memorias de reclamaciones (2016-2019).

Abstract

In this paper we are going to analyse what the problems of asymmetric information are, how these affect the financial system, and, specifically, the relationship between customers and banks.

Firstly, from a theoretical framework, we will define the main market failures related to informational asymmetry, namely, adverse selection, moral hazard and signalling. After that, we will review the need for regulation and argue in favour of a more efficient regulation to avoid problems such as regulatory capture. Finally we will review the applicable legislation in Spain in its most fundamental concepts.

After this theoretical framework we will move on to the practical approach in which we will analyse the current situation between clients and Spanish banking entities. To do this, we will examine the data from the sanctions history (2015-2019) and the claims report (2016-2019) published by the Bank of Spain.

Palabras clave: información, información asimétrica, fallos de mercado, reclamaciones, sanciones, regulación, selección adversa, riesgo moral, señalización, banco de España.

Número de palabras: 14.956

Índice

Introducción	6
1. Marco conceptual	8
1.1 Asimetría informacional.....	8
1.1.1 Selección adversa.....	9
1.1.2 Riesgo moral.....	11
1.1.2.1 Costes de Monitorización.....	14
1.1.3 Señalización.....	14
1.2 La regulación en los mercados financieros.....	16
1.3 Deber de información de las entidades bancarias	19
1.3.1 El deber de información como regulación.....	21
1.3.2 El deber de información y la adaptación de las entidades a las condiciones del cliente.	22
1.3.3 El deber de información en los negocios de inversión	22
2. Aproximación práctica	24
2.1 Sanciones del Banco de España.....	24
2.2 Memoria de reclamaciones del Banco de España.....	33
2.2.1 Información deficiente	34
2.2.2 Comisiones	39
2.2.3 Tipos de interés e índice de referencia.....	42
2.2.3.1 Tipos de interés	43
2.2.3.2 Índices de referencia.....	45
2.2.4 Varios.....	46
2.2.5 Análisis cuantitativo.....	47
Conclusiones	51
Bibliografía	53
Anexos	57
1. Volumen de negocio de los bancos y cajas de ahorro.....	57
2. Sanciones emitidas por el Banco de España 2015-2019.....	57
3. Materias de Reclamaciones al Banco de España.....	65

Índice de figuras

Figura núm. 1: Relaciones entre el principal, su agente y el agente regulador.....	17
Figura núm. 2: Relación entre la situación real o “estado de la naturaleza” en la que se encuentra el banco y la información aportada al regulador.....	20
Figura núm. 3: Clasificación de conductas relacionadas con asimetría informacional que el BE sanciona.....	28
Figura núm. 4: Sanciones del Banco de España del 2015-2019 en materia de asimetría informacional.....	29
Figura núm. 5: Gráfico de dispersión que muestra el esfuerzo relativo según el tamaño de la entidad bancaria	31
Figura núm. 6: Gráfico de dispersión que muestra el esfuerzo relativo según el tamaño de la entidad bancaria sin el dato de Unicaja de 2019.	32

Índice de tablas

Tabla núm. 1: Clasificación de las entidades bancarias españolas según su reputación de marca.....	7
Tabla núm. 2: Síntesis de las propiedades de las asimetrías de la información.....	9
Tabla núm. 3: Cuantía de las sanciones interpuestas por el Banco de España en los últimos años.....	30
Tabla núm. 4. Ratio del coste de las sanciones por entidad según su volumen de negocio ...	31
Tabla núm. 5: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con información deficiente en los años 2016, 2017, 2018 y 2019.....	48
Tabla núm. 6: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con comisiones en los años 2016, 2017, 2018 y 2019.	48
Tabla núm. 7: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con los tipos de interés en los años 2016, 2017,2018 y 2019	49
Tabla núm. 8: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con índices de referencia en los años 2016, 2017, 2018 y 2019.....	50
Tabla núm. 9: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con el Código de Buenas Prácticas en los años 2016, 2017, 2018 y 2019	50

Introducción

La clientela bancaria, por norma general, juega en desventaja frente a las entidades bancarias. Esto es porque tienen un menor grado de formación, tanto jurídica como financiera, que los agentes bancarios, haciéndoles propensos a caer en problemas de información asimétrica.

La información imperfecta o asimétrica es uno de los principales fallos de mercado e influye en las relaciones económicas y en el sistema financiero. Ya desde la forma de la selección adversa, el riesgo moral o la señalización, cualquiera de estas manifestaciones de la asimetría informacional representa una situación de peligro a la que hay que prestar especial atención.

Sin embargo, existen soluciones, como puede ser la aplicación de regulación. Con la implantación de una normativa estricta, en el sentido de que las infracciones sean persuasivas de comportamientos ilícitos, y fuerte, en el sentido de que la legislación debe intentar evitar las redacciones laxas, se puede conseguir una mayor protección de los clientes y consumidores del sistema financiero.

La normativa actual está en un punto intermedio, aboga por la necesidad de claridad, transparencia y buena fe de las entidades bancarias, pero al mismo tiempo tiene algunos problemas que no soluciona con la prontitud o diligencia necesaria. Uno de ellos es la cantidad abrumadora de información, en ocasiones demasiado técnica, que recibe el cliente, lo que hace que al final, no comprenda la información aportada.

Pero para ver realmente, en un plano real, lo que supone la asimetría informacional debemos irnos a la raíz del asunto, es decir, a las sanciones y reclamaciones que reciben las entidades bancarias debido a sus comportamiento con los clientes. Toda esta documentación la encontramos en el histórico de sanciones y las memorias de reclamaciones del Banco de España.

Pero ¿qué opinión tienen los españoles sobre los bancos? La OCU realizó en 2018 una encuesta sobre el nivel de satisfacción de la sociedad española con las entidades bancarias.

Se interrogaron a 7.750 socios de la OCU para la elaboración de esta encuesta, pero, lamentablemente, no tenemos más información sobre la metodología utilizada. Esta, así como la fiabilidad de la información presentada siempre despiertan cierto cuestionamiento, por lo que es a juicio de cada uno el nivel de crítica sobre los datos.

Los resultados muestran que los usuarios lo que más valoran “no es tanto la rentabilidad, como la claridad y transparencia y el buen trato”. Además, los bancos digitales, las entidades pequeñas y especializadas y la banca ética ocupan los primeros puestos, mientras que las grandes entidades se encuentran en puestos bastante mediocres.

También es interesante la reputación de marca, es decir, cuál es, para los españoles, el mejor banco de España. Para ello seguimos el Informe sobre Reputación Banca España de Brand Finance¹.

Posición	Banco	Puntuación
1	ING	7.13
2	BBVA	6.71
3	Banco Santander	6.32
4	Openbank (Grupo Santander)	6.29
5	Caixabank	6.18
6	Bankinter	6.08
7	Banco Sabadell	5.84
8	Ibercaja	5.84
9	Abanca	5.64
10	Bankia	4.51
11	Popular	4.22

Tabla núm. 1: Clasificación de las entidades bancarias españolas según su reputación de marca. Fuente: Brand Finance.

Sin embargo, las entidades que en este cuadro ocupan los primeros puestos ¿se aprovecharán de situaciones de información asimétrica? Lo veremos a lo largo de este trabajo. Estudiaremos, desde un razonamiento crítico y objetivo, el comportamiento de los principales bancos españoles, clasificando sus acciones y analizando las infracciones cometidas. Estudiaremos las tendencias dentro de las irregularidades bancarias e intentaremos comprender la evolución de las reclamaciones de los usuarios.

¹ Publicación de junio de 2018 con los datos de 2018.

1. Marco conceptual

1.1 Asimetría informacional

Según XAVIER FREIXAS (1990, pp. 12) los límites del mercado surgen cuando este es incapaz de asignar recursos de modo eficiente. Esto sucede cuando concurren alguno de los siguientes problemas: se da una estructura de mercado no competitiva, problemas relacionados a la ausencia de mercado y, por último, los que se dan por culpa de información imperfecta. De estos últimos son de los que nos vamos a ocupar en este trabajo.

Para RICARDO N. BEBCZUK (2000, pp. 9) existe asimetría informacional o asimetría en la información cuando “una de las partes involucradas en un contrato no cuenta con toda la información relevante sobre las características del otro contratante”.

De aquí en adelante vamos a denominar como principal al sujeto o parte menos informada y a la parte más informada la denominaremos agente. Los agentes serán las personas que actúan empleadas por el principal, mientras que el principal es el que contrata a uno o más agentes para lograr un objetivo y, por tanto, le afectan las acciones que tomen estos.

En el caso concreto del sistema financiero, los clientes dependen de lo que hagan las entidades bancarias, por tanto, los clientes serán considerados como principal, mientras que los bancos serán los agentes que los clientes contratan para conseguir su objetivo, que puede variar según el negocio financiero que se vaya a llevar a cabo, desde aumentar su patrimonio como a depositar sus fondos y mantenerlos en un lugar seguro.

Existe una incertidumbre presente e inevitable en todos los negocios y proyectos de inversión, que condiciona tanto el resultado final de los mismos, como el razonamiento lógico inicial de los sujetos para llevar a cabo el contrato.

Sin embargo, cuando, por ejemplo, se esconda la verdadera naturaleza del contrato, se oculten los resultados, las condiciones reales del mismo no sean claras, se juegue con términos vagos para confundir a la otra parte, uno de los contratantes no

obedezca a lo contenido en el contrato y el otro no lo sepa o que la calidad del producto objeto del contrato no sea apreciable para uno de los contratantes, estaremos hablando de un problema de información imperfecta. En la mayoría de los casos estos problemas causan un conflicto de intereses porque afectan directamente a la rentabilidad del negocio.

Por ello, además de que exista incertidumbre es necesario también que las decisiones de uno de los agentes afecten de manera negativa al principal. En este caso, cuando el principal sale perjudicado debido a las acciones del agente y a su desconocimiento, parcial o total, de la información relevante del contrato, es cuando entra en juego la asimetría informacional.

Existen tres formas de asimetría informacional: **selección adversa**, **riesgo moral** (que incluye costes de monitorización) y **señalización**, que estudiaremos en los epígrafes siguientes. Antes de entrar en mayores detalles, es importante que tengamos claras las dos propiedades más importantes para diferenciarlas: el momento en el tiempo en el que sucede y la posibilidad de elección entre diferentes proyectos:

	Antes del desembolso	Después del desembolso
Proyecto preestablecido	Selección adversa	Costos de monitoreo
Elección entre proyectos	Señalización	Riesgo ético

Tabla núm. 2: Síntesis de las propiedades de las asimetrías de la información. Fuente: RICARDO N. BEBCZUK 2000; pp. 20.

En las tres, la estrategia del agente es la de obtener un beneficio a expensas de la desinformación del principal. El agente en estos escenarios es un sujeto que no pierde la oportunidad de embaucar al principal. En estos casos lo que sucede es que se maximiza el beneficio dejando a un lado la dimensión ética.

1.1.1 Selección adversa

Fue AKERLOFF, G. en 1970 con su artículo "The markets for Lemons" el primero en redactar un tratamiento moderno del problema de selección adversa. Explica como en el mercado de coches de segunda mano la información sobre el estado del coche es crucial a la hora de comprar un coche. Y es que, el vendedor del coche, por supuesto, conoce las condiciones en las que se encuentra el coche, sabe si es un buen coche o

un limón, denominación que utiliza para describir un coche en mal estado, sin embargo, el comprador llega a ciegas.

En principio podemos asumir que los coches de una misma marca y modelo costarán lo mismo. Si el precio del coche que nos gusta está por debajo del precio medio de mercado pensaremos que es de peor calidad, por lo que sea un limón o no, los compradores no confiarán y asumirán que lo es. Pero, por otro lado, si sabemos que el coche es fiable, los vendedores querrán que el precio sea superior al medio de mercado, porque el precio de mercado incluye limones y este no lo es.

El problema aparece cuando, si los precios se regulan de manera natural y los limones se encuentran, por ejemplo, en 1.000 u.m. y los coches buenos en 2.500 u.m., no se van a poder vender coches por debajo de estos precios porque si no el vendedor preferirá quedarse el coche. Además, los compradores no van a querer pagar 2.500 u.m. sabiendo que existe la probabilidad de que el coche que compren sea un limón, ya que en este ejemplo no es posible discriminar. Se hace necesario que exista una prima relacionada con la incertidumbre, debida a la información asimétrica, que disminuya el precio original.

A los vendedores de limones no les importará bajar el precio, ya que su coche sigue valiendo menos, pero los vendedores honestos que tengan un coche bueno no querrán bajar el precio del coche y, por lo tanto, no van a querer vender. Al final, en el mercado solo se venderán limones, y ningún coche bueno, es decir, se expulsa del mercado del producto de alta calidad o coste.

Gracias a la obra de AKERLOFF, G. podemos concluir que la selección adversa es un fallo de mercado debido a la existencia de información asimétrica, donde el principal desconoce una información relevante que sí se encuentra en posesión del agente. Cuando se venden productos de diferente calidad o coste y el comprador no puede diferenciarlos en el momento de la compra, estamos ante una situación de selección adversa

Podemos definir entonces como selección adversa la situación en la cual “un agente no informado se halla frente a agentes bien informados” (FREIXAS, X; 1990 pp. 13). Es decir, “en el momento de firmar un contrato la parte que lo propone tiene menos información que el otro participante sobre alguna de las características pertinentes de la relación” (MACHO STADLER, I. y PÉREZ CASTRILLO, D.; 2005 pp. 163).

A lo que se refieren estos autores es que el agente tiene ventajas informativas sobre cualquier variable relevante en la operación, incluso sobre las propias

características del agente. Obviamente, el agente solo revelará esta información si es para su propio interés, lo que puede ser perjudicial para el principal.

La razón por la que suceden estas situaciones es simple. En una operación donde existe información oculta, y, por tanto, el principal no conoce ni puede conocer la calidad de los productos de los agentes, el agente cuyo producto es de menor calidad tendrá incentivos para hacer pasar su producto por uno de calidad superior y obtener mayores beneficios. El precio por esos productos es más alto y los costes que su producto de menor calidad le han supuesto a él son inferiores.

Si planteamos el problema de la selección adversa en el sistema financiero, estudiaremos, entre otros, el riesgo. Entendemos que, en un contrato donde el agente es la entidad financiera y el principal es el cliente, el agente prefiere proyectos más arriesgados y el principal, proyectos más seguros. Es lógico entonces pensar que el agente intentará mostrar proyectos ante el principal de manera que no se pueda apreciar todo el riesgo que entrañan. Harán pasar proyectos mucho más arriesgados, que es muy posible que no fuesen a ser aceptados, por proyectos seguros que sí atraen a los clientes. En definitiva, de lo que se trata es de que los agentes exploten la desinformación del principal al no dejarle percibir la verdadera naturaleza del contrato.

Un gran ejemplo de selección adversa fue el caso de la preferentes. Las entidades bancarias no informaron a los consumidores del riesgo ni de la complejidad que entrañaban estos productos financieros. Aprovecharon su desconocimiento para que no fuesen conscientes de las consecuencias que podría acarrear una situación de impago e incluso les llegaron a prometer liquidez para que se quedasen tranquilos.

Los tribunales entendieron que no se cumplía el deber de información y que, además, existía un error en el consentimiento que daba lugar a la nulidad del contrato (STS de 14 de diciembre de 2016; ECLI:ES:TS:2016: 11052A). Esto dio lugar a que las partes se devolviesen las prestaciones, por lo que la gran parte de los consumidores recuperó su inversión, aunque fue un recuerdo de la desigualdad entre consumidores y entidades bancarias.

1.1.2 Riesgo moral

Se da una situación de riesgo ético o moral cuando “un agente puede tener una influencia sobre una variable que es determinante de las ganancias obtenidas por otro,

pero que no es observable por este último” (FREIXAS, X; 1990 pp. 13). Además, “el riesgo moral surge después de celebrarse el contrato” (ARÉVALO J. Y OJEDA, J.; 2004 pp. 48).

Cuando el nivel de esfuerzo que realiza un agente que trabaja por cuenta de otro no observable, es cuando se plantea un problema de riesgo moral. Como explica RICARDO N. BEBCZUK (2000; pp. 23) en este caso el principal no puede controlar las acciones de su agente, ni tampoco algunos aspectos del entorno y, además, las acciones del agente no se pueden especificar en las cláusulas contractuales. Las formas de los contratos pueden incentivar un nivel óptimo de la variable que no es observable, por lo que es muy recomendable la regulación de los tipos de contratos utilizables por los agentes.

En el sistema financiero los consumidores y usuarios deciden o bien invertir o directamente depositar su dinero en entidades bancarias ya que estas prometen intereses y otras condiciones beneficiosas. Sin embargo, los bancos, con estos fondos, deciden invertir en un proyecto de alto riesgo. En caso de que el resultado de estos proyectos sea beneficioso ambas partes disfrutarán de los rendimientos obtenidos. Pero, en caso de que el resultado sea desfavorable, el banco podría entrar en concurso de acreedores y como consecuencia los clientes del mismo también perderían los fondos depositados, cuando estos clientes, seguramente, no habrían asumido riesgos tan altos con su dinero.

La cuestión aquí es que una de las partes denota falta de interés por cuidar los intereses de la otra, debido a la posición favorable generada por una asimetría en la información. Según la literatura existen dos tipos de riesgo moral: la acción oculta y la información oculta:

En el caso de la **acción oculta** nos referimos a los casos en los que “la acción de una de las partes no es una variable verificable” (ARÉVALO J. Y OJEDA, J.; 2004 pp. 48). Este es un caso muy interesante ya que “el agente realiza un nivel de esfuerzo que el principal no observa” (USATEGUI, J.M.; 2001, pp. 90).

Es importante puntualizar que, aunque hablamos de que no es posible observar el esfuerzo, en realidad a lo que nos referimos es a que el nivel de esfuerzo que pretende el principal para el agente no es posible plasmarlo en el contrato. No es tanto que el esfuerzo no se pueda observar, sino que no se puede verificar. El principal en un juicio no podría probar qué nivel de esfuerzo ha tenido el agente (HART, O. Y HOLMSTRÖM, B.; 1987 pp. 71-156).

Por ejemplo, si la entidad bancaria promete invertir en proyectos seguros, difícilmente un cliente puede comprobar si de todos los proyectos disponibles de inversión que hay, su banco escoge los más seguros.

En el segundo caso, la **información oculta**, sucede cuando el acreedor sí puede verificar las acciones del deudor, pero “este tiene información privada que finalmente permite determinar cuál es la acción adecuada” (ARÉVALO J. Y OJEDA, J.; 2004 pp. 48). En estos casos, el principal no observa una acción realizada por el agente, sino que esta acción afecta a la utilidad de ambos, del agente y del principal. La cuestión es que la acción que quiere realizar el agente no es la elegida como preferida por el principal.

La solución que aporta la academia para el riesgo moral, y siguiendo a USATEGUI, J.M., es que se diseñe un contrato que regule la relación entre el principal y el agente, proporcionando incentivos al agente para que este realice el esfuerzo que exige el principal. Aunque el esfuerzo no pueda ser observable los resultados sí lo serán, y, por lo tanto, en el contrato se podrán utilizar estos resultados para sintetizar los pagos.

El problema que tiene esta visión es que el principal está proponiendo el contrato y el agente solo acepta o rechaza. Mediante este punto de vista el principal actúa a modo de líder, cuando en la realidad esto no es así en absoluto, y sobre todo en el sistema financiero. El agente, en este caso, los bancos, son claramente los líderes de la negociación, y es el principal, los clientes o consumidores, quien al final acepta o rechaza la oferta, en muchos casos sin poder establecer ningún tipo de cláusula.

Un caso muy claro de riesgo moral fue la crisis financiera y la caída de Lehman Brothers. Concedían créditos e hipotecas a sujetos económicamente inestables que, siguiendo un razonamiento lógico, no iban a ser capaces de devolver los préstamos. Muchos agentes hipotecarios fueron forzados a romper normas internas para poder conseguir una buena CRA rating² y que así el banco diese una sensación de generosidad a los menos favorecidos (MCDONALD, L. Y ROBINSON, P.; 2009 pp. 1-9).

El número de impagos de hipotecas y otros créditos empezó a aumentar hasta que fue imposible de mantener. Lehman Brothers tuvo que salir a concurso en septiembre de 2008 y muchos otros bancos tuvieron que amortizar activos de alto riesgo, refinanciar grandes cantidades de deuda a largo plazo y experimentaron fuertes caídas en su *market-to-book* ratio. Además, al restringir sus préstamos al exterior,

²El Community Reinvestment Act es un rating que mide la información de la institución (capacidades, restricciones y estrategias), su comunidad (datos económicos y demográficos, préstamos, inversiones y oportunidades de servicio) y a sus competidores y compañeros. Los ratings son: Outstanding, Satisfactory, Needs to Improve, and Substantial Noncompliance.

transmitieron este shock financiero a través de las fronteras (DE HAAS, R. Y NEELTJE VAN HOREN.; 2012 pp. 231- 233).

1.1.2.1 Costes de Monitorización

Además, dentro del riesgo moral debemos estudiar también los costes de monitorización. Lo que sucede en este caso es que como el principal no puede observar de primera mano la conducta del agente, se verá obligado a vigilar y monitorear al deudor, lo que conlleva ciertos costes (RICARDO N. BEBCZUK; 2000 pp. 26).

Al final, la aparente ventaja informativa del agente termina volviéndose en su contra al elevar el coste del negocio en cuestión, ya que un mayor coste proveniente del monitoreo se traduce en un precio más alto. El principal, que en principio es el perjudicado en las situaciones de asimetría de la información, establece unas condiciones de manera en la que pueda cerciorarse del rendimiento que quiera obtener.

Sin embargo, y como expusimos antes, esta tesis visiona al principal como un líder que puede imponer sus condiciones, algo muy lejano a la realidad. Los clientes de los bancos en muchos casos ni siquiera son conscientes de las condiciones de control necesarias, por lo que mucho menos podrán imponerlas.

Es muy interesante el apunte que realiza FERNÁNDEZ DE GUEVARA, J. (2006; pp. 205) cuando demuestra que, en los sistemas financieros españoles y en concreto en el contexto de la intermediación financiera, los problemas de asimetría de la información y el consiguiente coste de monitorización son menores cuanto más intensa es la relación bancaria. Una relación basada en la confianza y de larga duración genera altos beneficios económicos.

1.1.3 Señalización

Como en las problemáticas anteriores, una de las partes tiene más información que la otra sobre variables relevantes, pero en este caso esta tendrá “interés en señalar alguna característica antes de firmar el contrato” (MACHO STADLER, I. y PÉREZ CASTRILLO, D.; 2005 pp. 215). Este concepto se ve muy claramente cuando pensamos en una situación de un nuevo contrato de trabajo. El principal, en este caso la empresa, quiere contratar un nuevo empleado, y los agentes, los candidatos, quieren señalar sus aptitudes y mostrar que son la mejor opción.

Está claro que nadie tiene interés en revelar una información si con su secreto obtiene mayores beneficios. En estos casos la disposición de información privada y la imposibilidad de hacerla pública va en contra del interés de los agentes, por lo que si intentan señalar la información privada que poseen es porque les puede proporcionar una ventaja o ganancia.

Pero ¿Qué es una señal? es “la realización de una actividad, o la toma de alguna decisión, que lleva a creer que su autor tiene una cierta habilidad o característica, o que tiene una cierta información, es decir, que proviene de un cierto grupo de población” (MACHO STADLER, I. y PÉREZ CASTRILLO, D.; 2005 pp. 218).

Esta definición se entiende muy claramente si analizamos el cuento de Juan sin Miedo. Trata de un Rey que quiere para su hija un joven muy valiente, para que su reino quede bien protegido. Sin embargo, de repente, todos los pretendientes dicen que son valientes, por lo que el Rey decide ponerles una prueba, tendrán que pasar una noche en un castillo embrujado.

Esta prueba solo consigue pasarla Juan sin Miedo demostrando así que es valiente. Para los otros pretendientes que no son valientes el *coste* de la prueba es tan alto, que, pese a que el premio es ser Rey, a ninguno le compensa pasarla. Pero para Juan sin Miedo la prueba no le conlleva *coste* alguno, ya que es valiente, y se queda para conseguir el premio. La prueba no está haciendo más valiente a Juan, que es igual de valiente que antes, sino que es una señal de su valentía.

Pero no solo los agentes tienen interés en señalar cierto aspecto, los principales también. Volviendo al ejemplo de antes, la empresa que quiere contratar un nuevo trabajador tiene tantos candidatos porque estos piensan que trabajar para ella les va a proveer ciertos beneficios, como sueldos altos, buenas condiciones de trabajo o experiencia única en el sector.

De hecho, “cualquier contrato ofrecido por un participante informado puede ser considerado [...] como una señal” (MACHO STADLER, I. y PÉREZ CASTRILLO, D.; 2005 pp. 218). El propio contrato está revelando información, está señalizando una característica, por ejemplo, una compañía de productos de consumo informa sobre la calidad de sus productos a través de los precios que marca o las garantías que incluye.

Siempre que a una de las partes le sea rentable hacer pública una información privada de la que solo ella es concedora lo hará, y a este comportamiento le denominaremos señalización.

1.2 La regulación en los mercados financieros

Hay autores que abogan por una ausencia absoluta regulación, como FAMA, E. (1980; pp. 39-57), que argumenta que los inversores pueden valorar perfectamente la solvencia de cualquier intermediario financiero. Sin embargo, nosotros no creemos que una regulación más laxa sea beneficiosa en el campo financiero, y menos hoy en día con todos los sucesos de los últimos años.

En el pasado se ha razonado la existencia de la regulación debido a los problemas de información asimétrica, externalidades, producción de un bien público y poder de monopolio. Autores como DEWATRIPONT, M. y TIROLE, J. (1994; pp. 1027-1054) argumentan la necesidad de regulación como una medida de protección de los consumidores y usuarios.

FREIXAS, X. (1998; pp. 16-18) también justifica la existencia de la regulación en el sistema y en los mercados financieros a causa de la incapacidad del mercado de encontrar un equilibrio competitivo por sí mismo, debido a los fallos de mercado. Cuando esto sucede, el mercado no puede lograr una asignación de recursos adecuada.

Debido a la existencia de estos fallos de mercado, “los mercados están plagados de problemas de asimetrías de información, y existen incentivos para que los participantes exploten y aumenten estas asimetrías” (STIGLITZ, J.; 2010, pp. 14). Los intermediarios financieros existen como medios para explotar o subsanar las asimetrías de información, sin embargo, “es necesario regular a dichas instituciones financieras que se enfrentan a los mismos fallos de mercado o incluso a aquellos fallos de mercado que su propia existencia genera” (FREIXAS, X. y SAURINA, J. 2004; pp. 112).

E, incluso aunque los mercados fuesen eficientes, los resultados no tienen por qué ser aceptables social o moralmente. Analizado desde un punto de vista de teoría de juegos, los jugadores poderosos y ricos, pueden explotar a los demás de una manera perfectamente eficiente. Las ganancias de unos serían compensadas por las pérdidas de los otros, por lo que el mercado estaría siendo eficiente. La premisa es que nadie puede estar mejor sin que otro esté peor, pero esto lleva a un resultado injusto e inaceptable.

El marco regulatorio constituye pues el campo de juego de las entidades bancarias. En este definirán sus estrategias y competirán entre ellas, determinándose así un equilibrio en el que la regulación se combina con tanto los comportamientos del regulados, de los agentes regulados y de los consumidores o usuarios.

El problema lo encontramos cuando el agente persigue sus propios objetivos y no los del principal. En la siguiente figura encontramos explicada las relaciones que se

dan entre los tres sujetos que forman parte de esta situación, el principal y el agente, con la suma de la agencia reguladora.

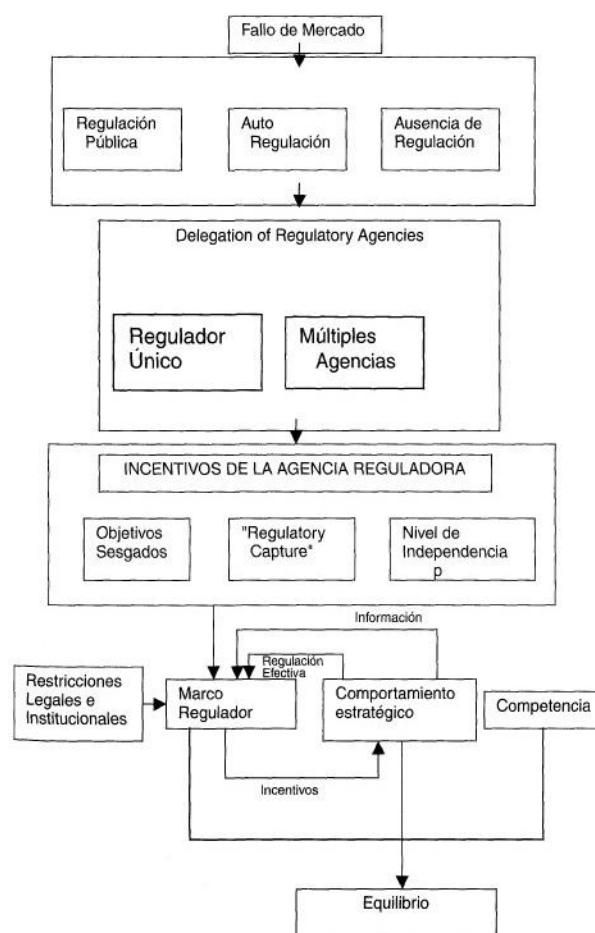


Figura núm. 1: Relaciones entre el principal, su agente y el agente regulador.

Fuente: FREIXAS, X. y SAURINA, J. 2004; pp. 117.

Como podemos observar, se presentan diversos tipos de regulación: la pública, la autorregulación, la ausencia de regulación o la delegación en agencias reguladoras, también conocida como regulación privada. La primera cuestión es si estos tipos de regulación deben cooperar o competir entre ellos.

Además, siguiendo a FREIXAS, X. y SAURINA, J., la regulación bancaria tiene que afrontar otras cuestiones como el nivel de autorregulación en el sector bancario, que vela por los intereses a largo plazo del sector, ya que la autorregulación se podría complementar con la regulación pública. También deberá afrontar la creación de agencias de regulación con objetivos específicos. En el sistema financiero español coexisten varias, como pueden ser el Banco de España, la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) o la Dirección General de Seguros.

Pero además se encuentran dos problemas fundamentales. Por un lado, **la sujeción de las agencias reguladoras a riesgo moral**. Estas agencias pueden tener objetivos completamente distintos a los que fueron creadas. Hay que destacar aquí las tesis de STIGLER, G.J. (1971) y PELTZMAN S. (1976) sobre la captura del regulador. Estos autores explican que en ciertas ocasiones los objetivos de las agencias reguladoras se alinean con los objetivos de las agencias reguladas, por lo que puede existir un problema de corrupción.

Se ha vuelto demasiado común que el sistema regulatorio sea capturado por los que deberían estar siendo regulados. Además, el sistema actual hace que sea relativamente muy fácil la captura regulatoria. Los sujetos que quieren una regulación más laxa y sutil son muy fuertes, y las opiniones de la comunidad inversionista están muy bien representadas. Sin embargo, quienes no lo están son los pensionistas que perdieron sus ahorros y pensiones por culpa de entidades bancarias que tomaron riesgos excesivos.

Por tanto, se hace necesaria una especie de comisión de seguridad de productos financieros, que evalúe la eficacia y los riesgos de los nuevos productos, determinando su uso apropiado. Pero también se hace imprescindible que esta estuviese integrada por personas cuyo único interés fuese proteger la seguridad de los inversores y consumidores, y no tanto de los intereses de las instituciones financieras que venden los productos.

En segundo lugar, encontramos **la modificación de los comportamientos estratégicos de los agentes una vez se fija la regulación**. Esta situación, obviamente, afecta directamente al impacto de la regulación, muchas veces reduciendo los efectos de esta, hasta llegar a extremos en los que la implementación de esta nueva regulación no tiene ninguna consecuencia práctica.

En este sentido la labor más importante es la del legislador, que tiene que prestar una especial atención a la redacción de las normas, para que los agentes no se aprovechen de las lagunas o de otros fallos en la normativa.

Los bancos no siempre tienen incentivos para ser transparentes, de hecho, tienen numerosos incentivos para no serlo (EDLIN, A.S. Y STIGLITZ, J.; 1995, pp. 1301-1312). Es por ello por lo que se hace necesaria una fuerte regulación referente a transparencia y contabilidad, ya que, si no, las entidades bancarias darán una visión irreal de su posición económica y tendrán incentivos para tomar riesgos excesivos.

Echando la vista atrás, un buen sector financiero no hubiese amasado tales ganancias si estas se basaban en la explotación de los pobres y en prácticas no competitivas relacionadas con los préstamos.

En la pasada crisis económica y financiera la estructura regulatoria falló, hubo fallas en el mercado, pero también en el gobierno. Y la razón principal de las fallas de gobierno, apunta STIGLITZ, fue la creencia de que los mercados no fallan. Si se nombran reguladores que no creen en la regulación, que piensan que los mercados sin restricciones producen resultados eficientes y que la intervención gubernamental arruina su tarea, obviamente, no van a realizar bien su labor de regulación.

Aunque ahora parezca evidente la necesidad de regulación todavía queda la incertidumbre de qué hacer para que la regulación se cumpla y no tenga fallos. La acción de EE.UU. ha sido correcta para muchos economistas, con su sistema de supervisión múltiple y de frenos y contrapesos. Sin embargo, también es de vital importancia asegurar la voz de aquellos sujetos cuyos intereses fueron lesionados esté perfectamente representada en la estructura regulatoria.

La teoría de la regulación financiera es un área que se encuentra en constante evolución. Existen cuestiones que siguen abiertas a debate hoy en día e incluso otras que siguen sin tener ningún tipo de respuesta. Por ejemplo, siguiendo a BHATTACHARYA, S., BOOT, A.W.A., y THAKOR A.V. (1995; pp. 6-7), en el ámbito bancario son cinco las cuestiones pendientes, entre las cuales destacan: ¿Cuál es el objetivo de la regulación financiera? o ¿Es necesario continuar proporcionando la red de seguridad del seguro de depósitos?

Es por ello por lo que se hace necesaria una continuidad en la búsqueda de una mejora en la regulación, para que cada vez sucedan menos casos como los vistos en la crisis financiera, y que también seguimos viendo hoy, con inversores y consumidores siendo engañados por las grandes entidades bancarias. Habrá quienes luchen para tan solo lograr reformas cosméticas, pero debemos ser conscientes de que lo que realmente se necesita son reformas profundas en el sistema financiero.

1.3 Deber de información de las entidades bancarias

Las entidades bancarias están obligadas a aplicar unos criterios contables que les permitan ofrecer una imagen fiel de su situación financiera, y, además, deben hacer pública esta información. El problema viene cuando el agente (el banco) dispone de

dicha información y el principal (en este caso el regulador) dispone tan solo de señales sobre dicha información.

Explican FREIXAS, X. y SAURINA, J. (2004) que cuando las señales son perfectas el principal puede sancionar todo comportamiento contrario a las normas, pero en el otro extremo, si estas señales no aportan información alguna, surge un problema de revelación.

La siguiente figura explica, para un banco dado, la relación entre el “estado de la naturaleza” en el que el mismo se encuentra y la información que comunica al regulador, que es verificada por un auditor externo y por medio de inspecciones in situ por parte del supervisor.

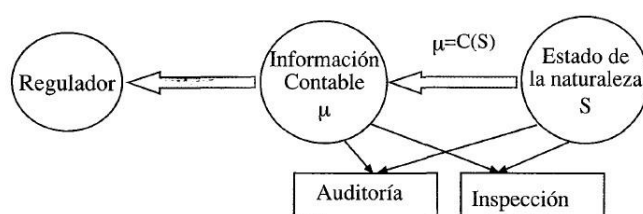


Figura núm. 2: Relación entre la situación real o “estado de la naturaleza” en la que se encuentra el banco y la información aportada al regulador. Fuente: FREIXAS, X. y SAURINA, J. 2004; pp. 124.

El “estado de la naturaleza” del banco no es información pública, sino que se encuentra, de modo simplificado, en la información contable μ . Lo que hace la entidad financiera es sintetizar su realidad y los datos que le vienen dados en una información contable que luego debe aportar a los interesados, que son la sociedad y las agencias reguladoras. La labor del auditor es certificar que esta síntesis está bien hecha y que la información es veraz, honesta y legal.

El proceso de inspección por parte de la entidad reguladora sigue el mismo principio, la verificación de la información contable μ , sin embargo, sus conclusiones en muchos casos no son públicas y tienen, por su naturaleza reguladora, acceso a datos confidenciales que ni los auditores ni el público en general pueden tener.

Ya desde la sentencia del 15 de julio de 1988 el Tribunal Supremo (ECLI:ES:TS:1988:9824) se defiende que la diligencia exigible al banco será la de comerciante experto (*bonus argentarius*). Se destaca aquí la profesionalidad de la entidad de crédito en el ejercicio de su actividad, “que genera la confianza del cliente en la prestación de un servicio bancario o financiero con carácter general”.

Explica FERRANDO VILLALBA, M. (2014 pp. 85) que “para alcanzar el nivel de diligencia exigido en el cumplimiento de sus obligaciones las entidades financieras están obligadas a conocer los productos y servicios ofertados y las repercusiones que pueden

tener (el riesgo) en los patrimonios de sus clientes, lo que debe comportar en la práctica disponer de personal capacitado profesionalmente para su conocimiento o interpretación, y el desarrollo de una estrategia comercial responsable y respetuosa con la legalidad vigente, que además tutele suficientemente al consumidor”. En la práctica esto significa que los agentes tendrán que poner los intereses de los clientes por encima de los suyos propios.

1.3.1 El deber de información como regulación

Podemos decir que el mercado financiero es esencialmente asimétrico. En este proliferan los conflictos de interés, que, además, como podemos observar gracias a las noticias y a los medios de comunicación, se han multiplicado en la actualidad. Según LIBERTINI, M. (2010) y SÁNCHEZ ANDRÉS, A. (2008) es inútil que el legislador se dedique solamente a delimitar y clasificar los productos financieros e intentar establecer condiciones homogéneas, sino que debe conseguir que el dinamismo propio del sector y su control sean beneficiosos para el mercado y que no conlleven un desplazamiento ineficiente del riesgo.

La legislación española ha evolucionado en estos últimos años para intentar evitar la comercialización agresiva e indiscriminada de productos financieros complejos como participaciones preferentes, obligaciones subordinadas o productos de cobertura. Ahora se intenta adaptar la información, en muchos casos excesiva, como el caso del folleto de salida a bolsa, a las necesidades del cliente. El legislador destaca la experiencia del cliente, su nivel de conocimientos financieros o su familiaridad con el producto en cuestión.

No es posible asegurar que estas modificaciones puedan hacer más que reducir los abusos en el sistema financiero. El gran problema es el incumplimiento de las normas y el uso de tácticas comerciales desleales con los clientes. Las entidades bancarias se han aprovechado en muchas ocasiones de la debilidad económica y la necesidad de financiación de sus clientes para favorecer la contratación de sus productos y servicios.

1.3.2 El deber de información y la adaptación de las entidades a las condiciones del cliente.

Para explicar este punto destacamos la sentencia del Tribunal Supremo de 18 de abril de 2013 (ECLI:ES:TS:2013:2589). Los hechos se contextualizan en un matrimonio que contrató una gestión discrecional de carteras con una entidad bancaria. En el test de idoneidad, que mostraba un perfil muy conservador, uno de los empleados del banco había marcado como aconsejables productos de alto riesgo.

El Tribunal Supremo consideró que “lo relevante es que ese plus de buena fe y diligencia a observar por la empresa que actúa en el mercado de valores exige que ésta ponga de manifiesto al cliente la incoherencia existente entre el perfil de riesgo elegido y los productos de inversión aceptados por el cliente, asegurándose de que la información facilitada al cliente es clara y ha sido entendida por éste”.

Además, añadió que “el que el cliente confíe [...] en que el profesional al que ha hecho el encargo de asesorarle y gestionar su cartera le ha facilitado la información completa, clara y precisa. Sin conocimientos expertos en el mercado de valores, el cliente no puede saber qué información concreta ha de demandar al profesional”. El tribunal concluye que a un cliente con un perfil de riesgo muy bajo no le puede perjudicar el no haber indagado sobre el riesgo que suponía una operación que fue propuesta por un profesional.

Del análisis de la jurisprudencia creada por esta sentencia, y otras relacionadas, podemos entender que la entidad financiera será responsable en medida a su actuación diligente. Esta deberá estudiarse en criterios de “profesionalidad, onerosidad y funcionalidad” (ORDUÑA MORENO, F.J.; 1999 p.193). Y si bien es cierto que este tipo de contratos suponen una gran libertad de actuación para la entidad bancaria, se deberá adaptar siempre al perfil del cliente para cumplir con tal diligencia.

1.3.3 El deber de información en los negocios de inversión

El problema para analizar en este epígrafe es que los bancos, en muchas ocasiones, incluyen cláusulas de exoneración de la responsabilidad³ tales como:

³ Datos del Servicio de Reclamaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (SRCNMV) del año 2009.

- *El cliente reconoce que ha sido asesorado sobre el riesgo del producto y sobre si la inversión en este producto es adecuada para su perfil de inversión.*
- *Ambas partes manifiestan que antes de concluir cualquier operación habrán evaluado las implicaciones legales, regulatorias, contables, financieras y fiscales y que disponen de los suficientes conocimientos y experiencia para así hacerlo, bien independientemente o a través de sus asesores. El banco no podrá ser considerado asesor de la otra parte en ninguna circunstancia. En la evaluación anteriormente mencionada, cada parte tendrá en cuenta su propia situación financiera de negocio y capacidad de evaluación del riesgo.*

Con la STJUE de 30 de mayo de 2013 (ECLI:EU:C:2013:344) en el caso Genil 48 y Comercial Hostelera de Grande Vinos vs Bankinter y BBVA, dictamina que “la forma en que el instrumento financiero es ofrecido al cliente o posible cliente ha de ser tenida en cuenta para determinar la existencia de asesoramiento financiero, estimando que existe asesoramiento en el supuesto típico en el que el cliente se dirige a la entidad bancaria para que le "recomienden" un producto adecuado para su objetivo inversor, o bien cuando recibe un consejo personalizado, aunque, [...] se incluya en el mismo contrato una cláusula que indique que dicho asesoramiento no existe o ha sido convenientemente suplido por un asesoramiento externo e independiente que el cliente reconoce en el contrato haber recibido con anterioridad, dirigiéndose por ello a la entidad financiera, siempre según la versión de las entidades financieras, a "solicitar" ese instrumento o servicio financiero concreto”.

En la actualidad el art. 219 de la LMV ya recoge que se aplicarán las normas de conducta, aunque el producto de inversión forme parte de otro producto bancario. Además, el Tribunal Supremo reconoce la existencia del contrato de asesoramiento, aunque no se fije una remuneración expresa ni que las inversiones surjan de un contrato de gestión de carteras (STS de 14 de noviembre de 2016; ECLI:ES:TS: 2016:5698). Bastará entonces que exista una relación en la que la entidad bancaria ofrezca a un potencial cliente el producto y recomiende su adquisición.

2. Aproximación práctica

En este apartado vamos a aplicar el marco teórico a lo que sucede en la práctica. Primero vamos a analizar las sanciones interpuestas por el Banco de España a las diferentes entidades bancarias de nuestro país en los últimos cinco años, que son los datos disponibles publicados en la página web de este organismo. Nos centraremos en aquellas que tengan relación con la asimetría informacional y estudiaremos qué entidades bancarias son las más problemáticas y qué comportamientos resultan en sanción, además de observar si estos se repiten. También reflexionaremos sobre el importe de la sanción y su eficacia, evaluando si la multa tiene toda la repercusión necesaria para cumplir con su función de sanción.

Luego, teniendo en cuenta esta información, analizaremos la memoria del histórico de reclamaciones del Banco de España. Este es un documento que se redacta cada año con un estudio pormenorizado de las diferentes reclamaciones que recibe el banco. Veremos las diferentes problemáticas de la asimetría en la información según los distintos productos financieros, explicando en qué consisten cada una de ellas. Además, realizaremos un estudio cuantitativo para ver su evolución a lo largo de los años.

2.1 Sanciones del Banco de España

En la página web del Banco de España encontramos un histórico de las sanciones interpuestas por este organismo en los últimos cinco años. Para el desarrollo de este apartado se han analizado todas las sanciones recogidas en el histórico individualmente. De un total de 176 sanciones totales interpuestas por el BE en estos años, se han entendido como sanciones relativas a la información asimétrica 38 de ellas.

Así se ha visto tras establecer un criterio objetivo en relación con la presencia de este fallo de mercado en las sanciones. Este razonamiento se va a ver justificado a lo largo del epígrafe cuando se expliquen las diferentes sanciones.

A la vista de los comportamientos que recogen estas sanciones vamos a clasificar las diferentes conductas en cuatro categorías, para que sea más claro su estudio. Esto nos permite asociar comportamientos similares y así ser exhaustivos al mismo tiempo que nos podemos hacer una idea más global. En cada una de las categorías vamos a explicar por qué estas conductas consisten en manifestaciones de una información asimétrica y de qué tipo son, siguiendo el marco conceptual anterior.

En primer lugar, encontramos las conductas relacionadas con las **deficiencias en la información** tanto contractual como precontractual. En este caso, la asimetría en la información está clara, directamente no están informando al cliente. Las conductas sancionadas son las siguientes:

- Incumplimiento en la entrega y contenido mínimo preceptivo que debe tener la información contractual y precontractual facilitada a los clientes. Además, en el caso de los negocios hipotecarios, incumplimientos a la hora de calcular adecuadamente la FIPER⁴, en concreto:
 - No inclusión de los gastos de formalización a cargo del cliente.
 - Facilitación deficiente a los clientes respecto de los costes y gastos asumidos por ellos.
- Incumplimiento del contenido de los documentos de liquidación en cancelaciones anticipadas y amortizaciones anticipadas en las que se percibe compensación por riesgo de tipos de interés.
- Cálculo de la TAE incluida en la información precontractual o documentación contractual. Además, dentro de estos casos existen ciertas especificidades:
 - Contenido de la información precontractual en relación con otros costes considerados en la TAE y en el importe total a reembolsar.
 - Inclusión de los costes y gastos de las operaciones de préstamos hipotecarios.
 - No inclusión de todos los gastos de formalización a cargo del propietario y el coste del seguro de daños exigido para contratar la operación.
- Incumplimiento del Código de Buenas Prácticas sobre los deberes de información a los clientes y publicidad.

⁴ La FIPER hipotecaria es la ficha de información personalizada del préstamo hipotecario que se quiere contratar. El banco está obligado a entregar este documento de forma gratuita y debe personalizarla según el cliente. Además, la entrega debe ser previa a cualquier vinculación del cliente por medio de contrato u oferta. Artículo 22 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

- Incumplimientos relacionados con la información precontractual proporcionada al cliente sobre los gastos y costes de las operaciones de préstamos hipotecarios.
- Incumplimiento relacionado con el art. 48.2 de la ley 26/1988 en el que se recoge la relación entre cliente y entidad bancaria, y los deberes de esta.
- Información insuficiente sobre el coste de los productos vinculados.

En un segundo caso, el de las **comisiones**, se podría argumentar que estamos en una situación de abuso de poder dominante más que una problemática de información asimétrica, sin embargo, razonamos nuestro enfoque desde la segunda debido a la incapacidad de los clientes de saber si los bancos pueden cobrar comisiones por las razones que estos alegan, incluso en muchos casos por el desconocimiento de que se les están cobrando comisiones en primer lugar.

El problema de las comisiones tiene una doble dimensión, por un lado, de abuso de poder de mercado y por otro lado de información asimétrica. Cuando los clientes desconocen las malas prácticas del banco se crea un problema de información imperfecta, aunque cobrarlas sea también un caso de abuso de poder.

En este sentido encontramos:

- Cobro de comisiones por servicios no prestados.
- Compensaciones y comisiones en supuestos de amortización anticipada.
- Cobro de comisiones por novación en ampliaciones de plazo.
- Cobro de comisiones en la novación de operaciones.
- Cobro de comisiones por cancelación registral.
- Cobro de comisiones por expedir documentación bancaria que acredita el pago del préstamo.

En tercer lugar, encontramos la problemática en los **índices de referencia**, así como en los **tipos de interés**. Aquí la asimetría de la información está presente en que los clientes no son conscientes del efecto del redondeo en los tipos de interés, ni en la aplicación de un índice u otro. En relación con estos encontramos:

- Incumplimiento de las normas de redondeo de tipos de interés
 - Aplicación de cláusulas de redondeo del tipo de interés.
- Compensación por tipo de interés.
- Incumplimiento de las reglas sobre la sustitución de índices de referencia.

Por último, en una cuarta categoría que vamos a denominar **varios**, encontramos ciertos comportamientos que no se pueden englobar en ninguna de las categorías anteriores pero que constituyen un ejemplo más de la asimetría en la información en los negocios bancarios. Son los siguientes:

- Presentación de deficiencias en los mecanismos de control internos, como por ejemplo la falta de control a las gestorías que facilitan ofertas vinculantes a los clientes. Por ejemplo, el cliente tiene que aceptar al tasador propuesto por el banco, que puede ser el que él elegiría o no, ya que no es el mejor o tasa sus bienes por debajo del valor que tasarían otros, ejemplo de una situación de riesgo moral.
- La debida aplicación del Código de Buenas Prácticas, así como el incumplimiento del deber de remitir al BE sobre la aplicación de dicho código. El Código de Buenas Prácticas es una ayuda a los deudores en una situación económica difícil, que son los más vulnerables. Estos clientes no conocen que la aplicación está siendo deficiente, y si además esta no está siendo comunicada al BE, es posible que se produzca asimetría informacional bastante grave.
- Custodia de documentación contractual. Si no se cumple con el derecho del cliente a ser informado de las condiciones pactadas por la pérdida o falta de la documentación contractual estamos ante un problema informacional.

Es interesante estudiar si estas conductas representan problemas de información asimétrica ex ante o ex post. En la categoría de deficiencias de la información en la mayoría de los casos nos vamos a encontrar con problemas relacionados con la selección adversa ya que lo que está sucediendo es que los bancos no informan debidamente a sus clientes por lo que no pueden hacer una elección informada de qué entidades o productos prefieren.

En el caso de comisiones y varios nos encontramos en la situación contraria. Los clientes ya han tomado una decisión, pero la problemática viene ex post cuando las entidades bancarias cobra comisiones que no debería, hace sustituciones en los índices de referencia o no cuida sus mecanismos de control interno.

Por último, en el caso de los tipos de interés y de índices de referencia, estamos ante un caso que merece una especial análisis. Por un lado, podemos pensar que estamos ante un problema de señalización, ya que las entidades bancarias lo que publicitan fundamentalmente en sus anuncios, ya sea en televisión, radio u otros medios, son lo bajos que tienen sus tipos de interés. Esto parece una estrategia clara

de señalización donde las entidades utilizan los tipos como señal para diferenciarse del resto.

Sin embargo, por otro lado, podemos argumentar que se trata de una característica y no de una señal, y que los tipos de interés anunciados pueden ser o no creíbles. En este caso estaríamos ante un problema de selección adversa donde los clientes, al desconocer información relevante sobre una variable tan importante como el tipo de interés, caen ante este problema de información asimétrica.

Al final, los problemas de señalización es un modo de salida a los problemas de selección adversa, cuando los agentes quieren diferenciarse unos de otros y los principales pueden discriminar. Por tanto, al final, ambos razonamientos radican en la misma esfera conceptual.

Todas las sanciones interpuestas en los últimos cinco años relacionadas con una asimetría en la información están provocadas por la realización de alguna de estas actividades, y en la mayoría de las ocasiones con la suma de varias. El cuadro siguiente muestra qué categoría se repite más, también según las diferentes entidades bancarias. En el año 2017 el Banco de España interpuso dos sanciones sin identificar al sancionado, que en el cuadro se encuentran como *no identificados*.

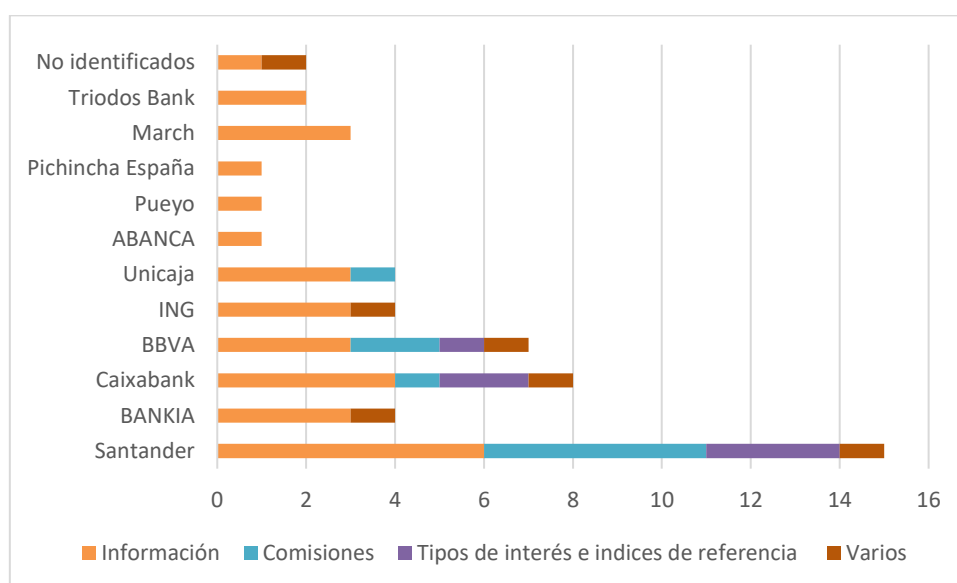


Figura núm. 3: Clasificación de conductas relacionadas con asimetría informacional que el BE sanciona. Fuente: elaboración propia (véase anexo).

Como vemos, los comportamientos relacionados directamente con la deficiencia o falta de información es la causa principal. Sin embargo, no debemos olvidarnos tampoco de las comisiones, que juegan un papel muy importante, tanto por lo que vemos

cuantitativamente en los datos, como por lo que se pudo observar a lo largo de los años en los medios de comunicación.

Si hacemos un estudio anual por entidades, en lo primero en lo que nos vamos a fijar es en que en 2015 y 2016 no se interpuso sanción alguna referida a ninguna cuestión de asimetrías en la información, algo que parece un poco sorprendente si reflexionamos sobre la recurrencia de esta problemática.

En el 2017 se interpusieron 5 sanciones relacionadas con la asimetría informacional, de las 42 totales. Una de ellas fue al banco Santander, dos a BANKIA y otras dos a entidades sin identificar.

En el 2018 las sanciones interpuestas aumentaron a 13, de un total de 36. Tres de estas sanciones fueron dirigidas contra BANKIA, otras 3 contra CaixaBank, dos contra el banco Santander, dos contra el BBVA, una contra ABANCA, una contra Banca Pueyo y una contra Banco Pichincha España.

Finalmente, en el 2019 fueron tan solo 8 las sanciones interpuestas por el banco de España relacionadas con la asimetría informacional, de un total de 19. Dos de ellas fueron asumidas por ING Bank, otras dos por el banco Santander, otras dos por Unicaja Banco y, por último, una por Banca March y otra por Triodos Bank.

Como vemos, los bancos que más sanciones acumulan son el banco Santander y BANKIA con cinco sanciones cada uno, aunque en el caso de BANKIA en 2019 no fue objeto de ninguna sanción.

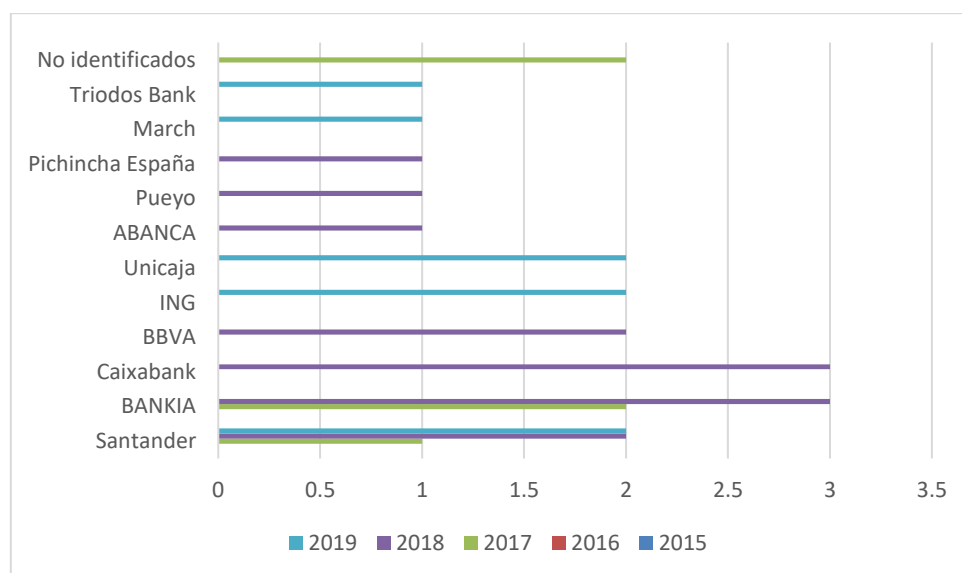


Figura núm. 4: Sanciones del Banco de España del 2015-2019 en materia de asimetría informacional. Fuente: Elaboración propia (véase anexo).

Ahora vamos a analizar la suma de las sanciones y el coste que suponen estas para las entidades bancarias.

En la siguiente tabla encontramos las cantidades que ha tenido que desembolsar cada entidad bancaria durante estos últimos. Como mencionamos antes, durante los años 2015 y 2016 el Banco de España no interpuso sanción alguna, razón por la que solo aparecen los años 2017, 2018 y 2019.

Bancos	2017	2018	2019	Total
Santander	485.000,00 €	4.500.000,00 €	6.400.000,00 €	11.385.000,00 €
BANKIA	8.000.000,00 €	2.100.000,00 €	0 €	10.100.000,00 €
Caixabank	0 €	5.150.000,00 €	0 €	5.150.000,00 €
BBVA	0 €	2.700.000,00 €	0 €	2.700.000,00 €
ING	0 €	0 €	5.400.000,00 €	5.400.000,00 €
Unicaja	0 €	0 €	1.500.000,00 €	1.500.000,00 €
ABANCA	0 €	3.000.000,00 €	0 €	3.000.000,00 €
Pueyo	0 €	876.000,00 €	0 €	876.000,00 €
Pichincha España	0 €	351.000,00 €	0 €	351.000,00 €

Tabla núm. 3: Cuantía de las sanciones interpuestas por el Banco de España en los últimos años. Fuente: Elaboración propia (véase anexo).

En total el Banco de España, en los últimos cinco años, se ha embolsado la cantidad de 42.231.000,00 € por razón de sanciones a entidades bancarias relacionadas con asimetría en la información.

Ahora observaremos el alcance de estas sanciones. Para ello vamos a elaborar una ratio del coste de las sanciones para la entidad entre el volumen de negocio de la misma y así observar el esfuerzo relativo. El volumen de negocio lo calcularemos como el activo total presentado en el balance de cada una de las entidades. Consultamos la Asociación Española de la Banca y la CECA⁵, quienes recogen los estados financieros de los bancos y cajas de ahorro, respectivamente. Es importante puntualizar que aparecen en blanco algunas de las casillas si en ese año la entidad no fue objeto de sanción.

Bancos	2017	2018	2019
Santander	0,00010%	0,00073%	0,00105%
BANKIA	0,00372%	0,00102%	
Caixabank		0,00168%	
BBVA		0,00068%	

⁵ Confederación Española de Cajas de Ahorro.

ING			0,01351%
Unicaja			0,00265%
ABANCA		0,00589%	
Pueyo		0,05583%	
Pichincha España		0,05033%	
March			0,00381%
Triodos Bank			0,00833%

Tabla núm. 4. Ratio del coste de las sanciones por entidad según su volumen de negocio. Fuente: Elaboración propia (véase anexo).

Lo primero que podemos observar es que no hay una correspondencia clara entre la ratio sanción/tamaño y el tamaño de la entidad bancaria. Si vemos, por ejemplo, las ratios de Pueyo o Pichincha, bancos extranjeros que en España tienen un tamaño muy reducido, y las comparamos con las ratios del banco Santander, banco con el mayor tamaño de esta lista, podemos ver que las intensidades de la sanción son muy diferentes.

Es muy interesante estudiar cómo el Banco de España castiga a las entidades bancarias, y si elaboramos un gráfico de dispersión podemos observar que las entidades más pequeñas acaban asumiendo, proporcionalmente, sanciones mayores que las entidades más grandes. En el primer gráfico presentamos todos los datos para una visión general de la situación, y en el segundo gráfico presentamos un zoom del primero, eliminando el dato de Unicaja del año 2019, para así poder observar con mayor facilidad el estado de las otras entidades.

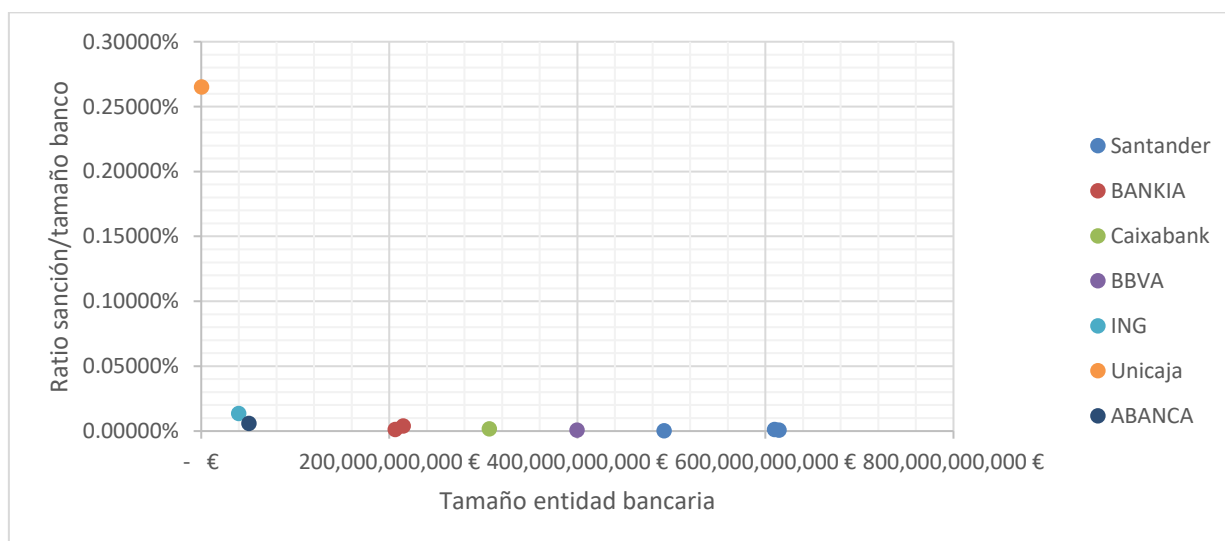


Figura núm. 5: Gráfico de dispersión que muestra el esfuerzo relativo según el tamaño de la entidad bancaria. Fuente: Elaboración propia (véase anexo).

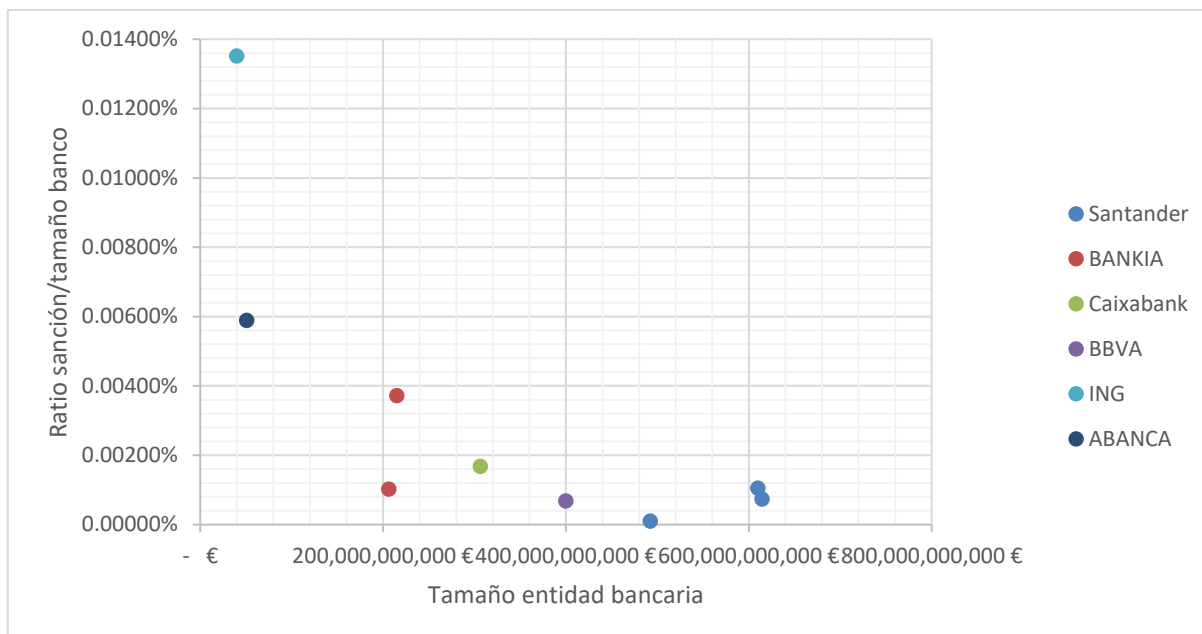


Figura núm. 6: Gráfico de dispersión que muestra el esfuerzo relativo según el tamaño de la entidad bancaria sin el dato de Unicaja de 2019. Fuente: Elaboración propia (véase anexo).

Al final, las entidades más pequeñas acaban pagando proporcionalmente más que las entidades grandes, lo que solo puede deberse a que el Banco de España no adapta el importe de las sanciones al tamaño del banco. Esto provoca que los datos de Pueyo, Pichincha, ING o ABANCA nos parezcan críticos frente a los datos del Santander o BBVA.

Además, en algunos casos, el impacto de las sanciones no es muy desalentador hacia las malas conductas bancarias. El caso de las comisiones es muy claro. Cogemos, por ejemplo, una sanción del 2018 del Banco Santander por cobro de comisiones por servicios no prestados, un comportamiento bastante grave. El importe total ascendió a 1.500.000 euros, que correspondía también a deficiencias en la información contractual y precontractual y al cálculo de la TAE. Ese mismo año, el Santander ingresó por comisiones 2.852.762.000 euros⁶.

Otro ejemplo, tal vez más radical, es si lo comparamos con una persona particular. Por ejemplo, en el 2017 al Santander le supuso lo mismo pagar sus sanciones que para una persona que tiene 20.000 euros de ahorro y tenga que pagar 2 euros de una multa de tráfico por ir por encima de la velocidad permitida. Pero, como explicamos antes, no a todas las entidades se les castiga con la misma intensidad, y en el caso del ratio más alto, Pueyo 2018, la misma persona estaría pagando 1.100 euros.

⁶ Datos de la cuenta de Pérdidas y Ganancias diciembre 2018 de la Asociación Española de la Banca

Fuera de las cantidades abonadas por los bancos en concepto de multa, las sanciones no van más allá. Se echa en falta una sanción que tenga más repercusión, como puede ser su publicación en los medios de comunicación de manera que la sociedad sea conocedora de los hechos, ya que en algunos casos son muy graves.

Estas sanciones tan solo se publican en el histórico de reclamaciones del Banco de España, un portal muy poco, o nada, visitado por la mayoría de los españoles y con una interfaz muy arcaica que dificulta su manejo. La información en este campo es bastante escasa, tanto aquí como en la memoria de reclamaciones que veremos en el siguiente epígrafe.

La ausencia de publicidad de estas sanciones podría argumentarse que causa asimetría en la información. Si los particulares no conocen las infracciones cometidas por las entidades bancarias se crea un escenario de selección adversa. Tal vez de conocer las conductas de las mismas, no elegirían esas entidades para llevar a cabo sus negocios financieros.

La publicidad de las sanciones al final es una provisión de información al cliente actual y también al potencial. Los test de stress o los niveles de capitalización sí se publicitan, y de la misma manera, esta información puede funcionar como señales para que el cliente mejore su capacidad de elección. De esta forma también se estarían dando incentivos hacia aquellas entidades que cumplan con la normativa y a las que, por tanto, no se les están interponiendo sanciones.

Además, de la misma manera que las personas que cometen delitos tienen antecedentes penales, las entidades bancarias también podrían tener algún tipo de castigo en este sentido que alertase de sus infracciones pasadas.

2.2 Memoria de reclamaciones del Banco de España

Analizaremos la información de la memoria de reclamaciones del Banco de España. Este, cada año, elabora un documento con las reclamaciones que recibió en ese período, incluyendo tanto las realizadas en formato escrito como mediante medios telemáticos, e, incluso, las consultas telefónicas. En esta parte nos centraremos en los resultados de las reclamaciones de los años 2016, 2017, 2018 y 2019, que es el último publicado.

Es importante destacar, una vez más, la falta de información que existe en este campo. No es hasta 2017 cuando el Banco de España desglosa las materias de las reclamaciones, hasta entonces hacía una descripción muy general. De hecho, se puede

ver muy claramente con el número de páginas que tienen estas memorias: 220 (2014), 264 (2015), 330 (2016), 362 (2017), 462 (2018) y 532 (2019).

Las reclamaciones muestran el descontento del cliente y el reflejo de un problema endémico. Lo que haremos en este apartado es analizar las reclamaciones interpuestas por los clientes y consumidores para clasificarlas en relación con las categorías anteriores, es decir, información deficiente, comisiones, tipos de interés e índice de referencia y los comportamientos destacados en la categoría de varios.

Dentro de cada uno de estos epígrafes, el análisis de las reclamaciones lo haremos siguiendo un esquema según los productos financieros principales, a saber: préstamos hipotecarios, préstamos personales, cuentas corrientes y servicios de pago.

De esta manera, conseguimos una continuidad con el anterior epígrafe que nos permite hacer una comparación entre las mismas. Además, la clasificación por materias siguiendo el producto financiero ayuda a un análisis más comprensible, ya que, si no, sería muy confuso su estudio al ser apartados tan extensos.

2.2.1 Información deficiente

En este primer apartado encontramos todas aquellas reclamaciones que se relacionan directamente con la deficiencia en la información proporcionada. En todos los casos siguientes el problema de asimetría en la información está muy claro, ya que las entidades no están proporcionando la información mínima requerida o están aportando información que lo que consigue es confundir a los clientes.

En primer lugar, en relación con los **préstamos hipotecarios**, cuando hablamos de problemas de deficiencia de información, muy posiblemente entrará en juego o la **FIPER** o el **FIPRE**⁷. Esta es una herramienta clave como información previa a la contratación que sirve para que el cliente conozca las condiciones financieras de las operaciones. En este sentido el DCMR⁸ destaca las siguientes actuaciones que fueron objeto de reclamación:

- No acreditar el cumplimiento adecuado del deber de información.
- Falta de claridad del documento que recoja la información precontractual.

⁷ El FIPRE o Ficha de Información Precontractual es un modelo de ficha normalizado que recoge la información sobre un producto de una entidad. La diferencia con la FIPER es que este se entrega cuando tan solo solicitamos información sobre un producto, y la FIPER ya una vez hayamos mostrado interés por a la oferta y la entidad tenga información de nuestras necesidades, preferencias y situación financiera.

⁸ El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones es un organismo perteneciente al Banco de España que se encarga de resolver las quejas y reclamaciones recibidas por productos bancarios.

- El cambio de las condiciones, si son perjudiciales para el cliente, durante el período pactado.
- Crear expectativas a los clientes de aprobación de operaciones o de aplicación de ciertas condiciones para luego no cumplirlas.

En segundo lugar, encontramos la **TAE**, o Tasa Anual Equivalente, es una referencia para que el cliente se oriente sobre el coste o rendimiento efectivo anual de un producto en concreto, sin tener en cuenta el plazo. Las reclamaciones de esta materia consisten en:

- El cálculo erróneo de la misma.
- La divergencia entre la TAE que se informa en la escritura pública de la formalización del préstamo y la que figura en las liquidaciones de las cuotas periódicas.
- Cuando se pacta un cambio de días naturales a días comerciales, también denominado cambio de base, que luego no se efectúa para calcular la TAE informativa.

Finalmente, con relación a los préstamos hipotecarios, tenemos los **gastos de formalización**. Estos se diferencian de las comisiones en que no son una contraprestación, sino que son pagos a servicios de un tercero o se deben a una aplicación de la normativa legal. Las controversias surgen de las siguientes situaciones:

- A la hora de seleccionar a los profesionales que van a llevar a cabo dichos servicios o trámites.
- La información facilitada a los clientes sobre los gastos que van a asumir.
- Inclusión de cláusulas que la jurisprudencia reciente ha considerado como abusivas por atribuir exclusivamente a los clientes ciertos gastos.
- Falta de información de las entidades a sus clientes de los gastos de gestión que van a correr a su costa y de las repercusiones fiscales que se generan por la formalización de una fianza o novación modificativa del préstamo.
- No acreditación del consentimiento de los clientes a su cargo, inicial o sobrevenido.
- El porcentaje de desviación del importe de provisión inicialmente informado y autorizado sea finalmente elevado.

En el caso del FIPER, este es un caso claro de selección adversa, tanto porque se trata de una situación ex ante como porque el principal no conoce las condiciones reales del préstamo y no comprende las características negativas del mismo. Así mismo sucede con la TAE y con los gastos de formalización.

En los **préstamos personales** volvemos a tratar con la información precontractual, y en este caso se trata del **INE**⁹. Las reclamaciones de esta materia suelen tratar sobre dos temas fundamentales.

El primero es el propio contenido del INE o incluso la falta de entrega del mismo. Es importante destacar que la carga de la prueba recae en la entidad bancaria, no siendo suficiente la inclusión de una cláusula en el contrato en la que el cliente declare que ha sido informado.

El segundo versa sobre cuándo se considera suficiente antelación, entendiendo el DCMR que será cuando el cliente pueda identificar las “condiciones financieras esenciales de la operación y compararla fácilmente con otras ofertas disponibles en el mercado” para que así este adopte una decisión informada.

Además, el BE señala que se debe cumplir con esta prerrogativa también cuando se emplee fórmulas de contratación a distancia y cuando se efectúe a través de prescriptores¹⁰.

También son muy relevantes las reclamaciones sobre **la falta de forma y omisión de cláusulas obligatorias**. Este caso se escapa un poco de la jurisdicción del DCMR, ya que infracciones de este tipo por las entidades bancarias suelen resultar en una declaración de ineficacia, total o parcial, nulidad o incluso inexistencia del contrato, por lo que serán los tribunales de justicia los encargados de resolver estos asuntos.

Por último, tenemos la **información durante la vida de la operación y en la liquidación**. Existen modelos normalizados para este tipo de comunicaciones, aunque para los pagos periódicos prefijados solamente es necesario la inclusión de una tabla donde se expliquen estos y las fechas de vencimiento en el contrato. El problema surge cuando sus contratos han sufrido una subrogación del acreedor y las entidades con las que el cliente contrató inicialmente ya no son las titulares del derecho de crédito, sino un tercero, que incluso puede quedar fuera de la jurisdicción del DCMR. Sin embargo, se ha resuelto que el cedente seguirá siendo responsable para determinar la información que precise el cliente.

En los dos primeros casos, INE y cláusulas obligatorias, estamos ante una problemática de selección adversa ya que se trata de situaciones ex ante que minan el conocimiento del principal a la hora de poder realizar una decisión informada. Sin

⁹ El INE o Información Normalizada Europea sobre el crédito al consumo es un documento que las entidades financieras deben entregar obligatoriamente al solicitante en el que aparecen los detalles claves del producto en cuestión, como la TAE, los costes de gestión y vinculación o el plazo máximo de reembolso.

¹⁰ “Establecimientos comerciales donde el prestatario adquiere los artículos de consumo que se dispone a financiar mediante los correspondientes créditos”. Fuente: Banco de España.

embargo, en la última categoría estamos ante un problema de riesgo moral, ya que se trata de una situación ex post y además esta información es relevante para que se cumpla con lo acordado.

En relación con las **cuentas corrientes** o depósitos a la vista, el total de reclamaciones sobre deficiencias en la información lo podemos clasificar en dos categorías principales. En primer lugar, la **ausencia de explicaciones adecuadas**, que, aunque no son lo mismo que la información precontractual, sí que es cierto que existe cierta sinergia entre ellas. Según el art. 9 de la Orden EHA/2899/2011 las explicaciones deben incluir fundamentalmente las consecuencias que el contrato va a tener para el cliente, y en concreto “información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas”.

Recientemente muchas entidades bancarias han decidido crear campañas de captación o fidelización de clientes consistentes en determinadas ventajas siempre que se cumplan ciertos requisitos. Ya durante el 2017 y otra vez en 2018 la mayor parte de las reclamaciones sobre depósitos a la vista consistían en que las explicaciones dadas por las entidades bancarias no eran exactas o correctas ya que luego se encontraban con que no se les aplicaban las ventajas que habían esperado obtener a pesar de cumplir los requisitos. En muchos casos las entidades habían facilitado información o explicaciones engañosas o poco claras sobre los requisitos para así confundir a los clientes.

En segundo lugar, encontramos una vez más la problemática de la **información precontractual**. Esta deberá ser “clara, oportuna, suficiente, objetiva y no engañosa”, y en el caso de los depósitos a la vista se cumple entregando al cliente un borrador del contrato. Tanto el DCMR como el Tribunal Supremo entienden que las entidades deben conservar la documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de los derechos y obligaciones mientras todavía se promuevan los primeros y se exija el cumplimiento de las segundas.

En la mayor parte de las reclamaciones se puso de manifiesto la deficiencia de las informaciones que la entidad facilitó sobre las condiciones de la cuenta objeto del contrato. Algunos de los reclamantes incluso acusaron expresamente a la entidad de no entregar, en ocasiones hasta a solicitud del cliente, una copia de su contrato de cuenta. Las entidades alegaban la antigüedad del contrato o el extravío del mismo, lo cual, según el DCMR es inaceptable.

En ambos casos estamos ante un caso de selección adversa, aunque, en el segundo, en el momento en el que se pasa de ser información previa al contrato a información pasado el contrato se está convirtiendo en un problema de riesgo moral, ya que esta información no es relevante para la firma del contrato, que ya está firmado, sino como herramienta para que se cumplan las condiciones pactadas.

Debemos hacer un pequeño apunte aquí sobre los depósitos a plazo con garantía del principal y los depósitos estructurados o híbridos. Aunque este producto financiero no tenga un gran número de reclamaciones es importante destacar que estas versan sobre los mismos argumentos, ausencia de explicaciones adecuadas y deficiencia en la información precontractual, con la adición de en el momento de formalización del contrato los clientes reclaman faltas en el contenido mínimo del mismo.

Por último, respecto a los **servicios de pago**, encontramos, en primer lugar, que muchas de las reclamaciones tratan sobre las **condiciones contractuales**. Según el DCMR las cláusulas contenidas en los contratos tienen que ser “claras y transparentes, legibles y comprensibles para sus clientes” de esta manera se intenta que estas se puedan aplicar de manera directa e indubitada, y que además no dejen sin regular ninguna posible vicisitud que pueda plantearse durante la vida del contrato. En caso de que sí exista alguna discrepancia no puede suceder que las entidades realicen una interpretación unilateral que sea favorable solo a sus intereses.

En segundo lugar, las reclamaciones versan sobre la **obligación de información y la documentación contractual**. Si estamos ante operaciones de pago singulares las entidades deben proveer información a sus clientes con anterioridad a la ejecución de la operación, en el momento de la ejecución, y con posterioridad a la misma. Si estamos ante operaciones amparadas en un contrato marco las entidades deberán proveer información general al cliente antes de la celebración del contrato, con anterioridad a la ejecución de la operación recogida en el contrato, y también tras la ejecución de la operación. Además, al igual que en el caso de las cuentas corrientes, también tienen el deber de conservar los documentos.

En el primer caso estamos ante un problema de selección adversa de información ex ante, y en el segundo caso estamos ante un problema de riesgo moral de información ex post.

2.2.2 Comisiones

Las comisiones, igual que en el apartado anterior, argumentamos que su problemática tiene una doble dimensión, por un lado, de abuso de poder de mercado, y por otro lado de información asimétrica. Esta segunda, que es la que nos ocupa, se explica porque los clientes en muchas ocasiones no son conocedores de que los bancos no pueden cobrarles ciertas comisiones, y en muchos casos incluso tampoco conocen que se las están cobrando en primer lugar. Esta situación parece un escenario claro de riesgo moral, que desarrollaremos más adelante.

En primer lugar, referido a los **préstamos hipotecarios**, encontramos 6 tipos de comisiones sobre las que versan la mayoría de las reclamaciones:

- **Comisión de apertura:** esta forma parte de los costes fijos de los préstamos y créditos hipotecarios, por lo que debe aparecer en la FIPER. Las reclamaciones sobre este tipo de comisión se centran en:
 - La aplicación simultánea de la comisión de apertura y la comisión de estudio de la operación.
 - La aplicación simultánea de la comisión de apertura y otra comisión por cambios de divisa en préstamos de esta misma naturaleza.
 - La aplicación de la comisión de apertura sobre el importe final del préstamo novado en los casos de novación modificativa con ampliación de capital.
- **Comisión por novación modificativa, por ampliación del plazo del préstamo:** no se pueden cobrar comisiones de modificación de comisiones de más del 0'1% de la cifra de capital pendiente de amortizar (art. 10 de la ley 2/1994).
- **Comisión por reclamación de posiciones deudoras y gastos de gestión externos:** para el cobro de esta comisión se hace necesario que la entidad concrete y acredite la realización de las gestiones que dan lugar a los gastos y se exige que su cuantía sea única, no pudiendo tratarse de tarifas porcentuales. Además, esta comisión no puede reiterarse en la reclamación de un mismo saldo por gestiones adicionales con el mismo fin.
- **Comisión por emisión de un certificado de cancelación económica de la deuda y cancelación registral de la hipoteca:** según el art. 82 del texto refundido de la Ley Hipotecaria las entidades bancarias no están legitimadas para el cobro de ningún importe por una simple emisión de un certificado de cancelación económica de la deuda, ni tampoco por su comparecencia en notaría, dos cuestiones que fundamentan una gran parte de las reclamaciones. Además, también son comunes

sobre la falta de información previa acerca de la aplicación de una comisión por gestiones de preparación de la documentación para la cancelación registral de la hipoteca o el adicional cobro de gastos de gestoría.

- **Comisiones y compensaciones aplicables por la amortización anticipada o cancelación del préstamo hipotecario:** esta es la comisión que más reclamaciones recibe. Versan sobre una aplicación superior a los límites establecidos, así como por falta de calidad y transparencia a la hora de informar sobre el coste de compensación por riesgo de tipo de interés.
- **Comisión por cancelación anticipada:** en este caso según la legislación vigente varía el pronunciamiento final de las reclamaciones:
 - Préstamos a tipo de interés fijo concertados con anterioridad al 9 de diciembre de 2007:
 - Si se ha pactado una amortización anticipada sin fijar comisión, no se puede cobrar cantidad alguna por este concepto.
 - Si sí se ha fijado, como no están sujetos a la ley 2/1994, la comisión aplicable será la pactada.
 - Préstamos a interés variable concertados con anterioridad al 27 de abril de 2003¹¹:
 - Límite del 2'5% cuando el tipo fijo se convierta en una fórmula de tipo variable de interés.

En segundo lugar, referido a los **préstamos personales**, tan solo se ha de mencionar que, en caso de reembolso anticipado, la compensación del prestamista por los costes derivados del este no puede ser superior al 1% del importe del crédito. Y si el período no supera el año no podrá ser superior al 0'5%.

En tercer lugar, en las **cuentas corrientes**, las reclamaciones sobre comisiones son las más comunes. Las comisiones más problemáticas son las siguientes:

- **Comisión de mantenimiento:** el problema aquí son las cuentas inactivas o canceladas. En el caso de las inactivas, no es suficiente con que el cliente retire el saldo, sino que se debe cancelar la cuenta, sino la entidad bancaria seguirá pudiendo cobrar comisiones de mantenimiento. Sin embargo, si se crea un descubierto a raíz del cobro de comisiones de mantenimiento, no se podrán cobrar comisiones por descubierto.

¹¹ Fecha de la entrada en vigor del Real Decreto-ley 2/2003, de 25 de abril, de medidas de reforma económica.

- **Comisión de administración:** las reclamaciones en este caso versan sobre el desconocimiento del cliente del cobro de esta comisión. Nos remitimos entonces al epígrafe anterior donde se explicó la problemática sobre la ausencia de explicaciones adecuadas.
- **Comisiones de mantenimiento y administración en cuentas vinculadas:** tras la reforma, solamente si no se cumplen las exigencias de información recogidas en la normativa, sí se podrán cobrar comisiones en cuentas vinculadas cuyo mantenimiento sea obligatorio, sin otro uso.
- **Comisión por cobro de cheque en oficina distinta a la de apertura:** siempre que haya informado al cliente debidamente podrá la entidad cobrar esta comisión.
- **Comisión por ingresos en efectivo liquidada al titular del depósito a la vista:** la recepción de ingresos en efectivo para abono en una cuenta resulta una prestación ser servicio de caja, el cual es inherente al contrato de cuenta, remunerada a través de la comisión de mantenimiento, por lo que no podrá ser retribuido de forma independiente. Tan solo en caso de que estos ingresos en efectivo se salgan de lo ordinario podrá la entidad pactar con el cliente el cobro de esta comisión (art. 3.1 Orden EHA/2899/2011).
- **Comisión de manipulación (cuenta en divisas):** en este caso las reclamaciones versan sobre que los clientes, para obtener el reembolso de los fondos, solo cuentan con opciones muy costosas. Según el DCRM “si la entidad ofrece la apertura de cuentas en divisas se está obligando a admitir las disposiciones o ingresos en efectivo en los billetes correspondientes a la moneda de la cuenta”, por lo que no cabe la aplicación de una comisión de cambio, sino tan solo una comisión por la manipulación de billetes extranjeros.
- **Comisión de reclamación de posiciones deudoras:** no se puede aplicar automáticamente esta comisión, sino que debe realizarse teniendo en cuenta las circunstancias particulares de cada caso. Además, debe ser de cuantía única, tampoco puede reiterarse en la reclamación de un mismo saldo por gestiones adicionales realizadas con el mismo fin.
- **Comisión de descubierto:** es incompatible con cualquier comisión por apertura o similares, tampoco es aplicable en los descubiertos por valoración, ni tampoco más de una vez, aunque se generen varios descubiertos en el mismo período. La mayor parte de las reclamaciones versan sobre la distinción de esta con la comisión de reclamación de posiciones deudoras.

Por último, encontramos las comisiones recogidas en los **servicios de pago**. En general, el DCMR entiende que se deberá suministrar información, tanto previa como posteriormente a la operación, de forma individualizada a cada cliente sobre las comisiones y otros gastos que este deberá hacer frente.

En el caso de las **tarjetas**, se da el cobro de comisiones por su emisión, renovación y mantenimiento. El cobro de estas queda condicionado a que la comisión venga expresamente recogida en el contrato. Además, en el año 2018 se interpusieron numerosas reclamaciones debido a la falta de adaptación de estos contratos a la LSP¹².

En el caso de las **transferencias** nos encontramos con dos tipos de comisiones:

- Comisión por ingresos en efectivo: el DCMR entiende que las entidades no están habilitadas para el cobro de esta comisión ya que este servicio está cubierto por la comisión de mantenimiento, y no puede ser objeto de remuneración independiente.
- Comisión por disposición de efectivo cargada por el propietario del cajero: según el Real Decreto-ley 19/2018 las entidades bancarias no pueden exigir a los clientes de los demás proveedores cantidad adicional alguna a la comisión que pueda exigir al proveedor emisor de la tarjeta.

La problemática de las comisiones sucede en dos situaciones diferentes. La primera cuando se cobran comisiones sin conocimiento del cliente, que es un problema de riesgo moral. El contrato ya está firmado y la entidad, ex post, está teniendo una deficiencia en su comportamiento que no informa al cliente y este no puede controlar. Por otra parte, es posible que el cliente conozca el cobro de dichas comisiones pero que no conozca que estas no se pueden cobrar, esto es un problema de selección adversa. En el contrato se le presentan estas condiciones, pero el cliente no tiene información suficiente para saber que no podría ponerse esas cláusulas en el contrato.

2.2.3 Tipos de interés e índice de referencia

Respecto de los tipos de interés, estamos ante un problema de información asimétrica por una aplicación deficiente del mismo, que el cliente desconoce, sobre todo en lo referido a su cálculo. El cliente no es consciente cuando las fórmulas están siendo mal aplicadas, y mucho menos tiene conocimientos para rebatirlas. Además, y de

¹² Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

manera similar a las comisiones, no conocen que en ciertos casos no pueden aplicarse tipos de interés.

Respecto del índice de referencia, estamos ante un problema de información asimétrica por el desconocimiento del cliente de la existencia de otro tipo de índices, o, si conoce su existencia, del comportamiento de los otros índices en comparación con el suyo. En muchos casos son los propios empleados del banco los que se encargan de convencer a los clientes para que escojan un índice determinado argumentando que es más barato o que es menos variable.

2.2.3.1 Tipos de interés

Referente a los tipos de interés, las reclamaciones sobre **préstamos hipotecarios** versan en primer lugar sobre los propios **intereses ordinarios o remuneratorios**. En concreto las situaciones más repetidas son:

- Aplicación de un tipo de interés o del diferencial distinto al prometido o pactado verbalmente con tanto el directos como los empleados de la oficina.
- Demoras en la aplicación de un nuevo tipo de interés tras la fecha de revisión pactada.
- Errores en perjuicio del cliente de los tipos de interés aplicados.
- La falta de notificación al cliente de las variaciones del tipo de interés.

Otra problemática común se encuentra en el **cálculo de las cuotas**. Es fundamental que el cliente conozca y acepte el criterio que se va a aplicar. No puede suceder que la entidad, decida unilateralmente el criterio aplicable, en muchas ocasiones en detrimento del cliente, o que modifique en cada revisión el tipo de interés.

Una problemática común a la hora de calcular los intereses es la del año comercial o civil. La aplicación de base distinta en el numerador (365) y en el denominador (360) se consideraba como uso bancario, pero desde la Memoria de Reclamaciones del año 2016 el DCMR se ha decidido apartar de este criterio por su perjuicio a los clientes.

En la actualidad es contrario a las buenas prácticas bancarias no calcular los intereses utilizando períodos uniformes, así como la no constancia en la información previa de la fórmula que se debe emplear para el cálculo de intereses, detallando la base a utilizar.

Una de las problemáticas más famosas, sin embargo, es la de las **cláusulas suelo**. Estas cláusulas limitaban a la baja la variabilidad del tipo de interés, por lo que existía siempre un interés mínimo, aunque el tipo de interés pactado se encuentre por

debajo de ese límite. Con la entrada en vigor del Real Decreto-ley 1/2017 se establece un cauce para facilitar a todos los afectados para llegar a un acuerdo extrajudicial, con ánimo de ordenar el proceso de devolución y también evitar saturar los órganos judiciales.

A raíz de la entrada en vigor de esta normativa siguen entrando nuevas reclamaciones, en concreto cuando se dan las siguientes situaciones:

- Cobro de comisiones por la emisión del certificado de desglose de las cantidades devueltas por la anulación retroactiva de las cláusulas suelo. El DCMR ha considerado que el mismo no procede.
- Situaciones discriminatorias respecto a algunos clientes. Por ello el DCMR les ha exigido a las entidades bancarias una diligencia especial respecto al abono de las cantidades devueltas.

Por último, encontramos los **intereses de demora**, numerosas reclamaciones versaban sobre la fragmentación de la información recogida en el contrato de préstamo hipotecario, ya que, por ejemplo, la información relativa al tipo de interés de demora aplicable estaba en un anexo de la escritura. También sobre la falta de justificación, por parte de las entidades bancarias, del cobro de intereses de demora.

En cuanto a los **préstamos personales**, en los **intereses ordinarios**, sucede lo mismo que en los préstamos hipotecarios sobre el cálculo de los intereses a la hora de utilizar dos bases distintas, ahora es obligatorio el uso de la misma base.

En cuanto a los **intereses de demora**, según la jurisprudencia creada por la STS de 22 de abril de 2015 (ECLI:ES:TS:2015:1723), se considera abusiva aquella cláusula que suponga un incremento de más de 2 puntos respecto del interés remuneratorio pactado en préstamos sin garantía real concertados con consumidores.

En estos casos, tanto préstamos personales como hipotecarios, se trata de selección adversa en las problemáticas por cláusulas suelo, cálculo de la cuota e intereses de demora en situaciones como la aparición de este último en un anexo de la escritura. Son situaciones ex ante que confunden al cliente para que firme el contrato con la entidad bancaria.

Sin embargo, en el caso de intereses ordinarios o remuneratorios y en los intereses de demora en lo referido al cobro de los mismos sin justificación estamos ante casos de riesgo moral, ya que es ex post, y son comportamientos inapropiados que el cliente no puede controlar. Aunque, es posible que se pueda razonar también como un problema de señalización, ya que las entidades bancarias, en su publicidad, señalan su

tipo de interés como una condición muy ventajosa frente a sus competidores para así atraer a los clientes.

En cuanto a las **cuentas corrientes**, la problemática surge en los casos de **descubierto**, cuando se cobran intereses en un período muy largo de tiempo cuando el descubierto tan solo ha durado unos días. El DCMR por ello entiende que el período de liquidación no debe extenderse más allá de los 3 meses. En este caso estamos ante un problema de riesgo moral, ya que el cliente no puede controlar ex post las acciones de la entidad.

2.2.3.2 Índices de referencia

El índice de referencia, como el Euribor o el indicador de la CECA, es un indicador que se usa para los préstamos hipotecarios de tipo variable. Según este índice el tipo de interés varía y, por tanto, según este depende cuánto acabe pagando el cliente. Por ello nos centramos tan solo en los **préstamos hipotecarios**. La mayoría de las reclamaciones versan sobre alguna de las siguientes situaciones:

- La utilización de expresiones genéricas sobre meses de publicación de los índices de interés oficiales de referencia. El DCMR entiende que en estas situaciones los meses se entiendan como meses naturales según el calendario, y no períodos mensuales contados de fecha a fecha.
- El momento de toma de valor del tipo de referencia en alusión a un número determinado de mensualidades anteriores a la fecha de revisión.
- Falta de comunicación con carácter previo a la aplicación de un índice de referencia distinto a los oficiales previstos en la normativa en vigor.

En concreto, el índice de referencia más reclamado es el **IRPH Entidades**¹³. Estas reclamaciones se argumentan en la declaración de nulidad de este por parte del DCMR por considerarlo abusivo y por entender que se trata de un índice susceptible de manipulación por parte de las entidades bancarias implicadas.

Sin embargo, las reclamaciones de este tipo han sido resueltas de manera favorable a las entidades ya que el DCMR entiende que estas tienen libertad para negociar con sus clientes la aplicación de un índice de referencia concreto, al pertenecer a su política comercial. Aun así, recordaban a los reclamantes la posibilidad de acudir a los tribunales para pedir una declaración de nulidad.

¹³ Es el índice de Referencia de Préstamos Hipotecarios, este es el tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años para la adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito de España.

La STS de 14 de diciembre de 2017 (ECLI:ES:TS:2017:4308) señala que se ha de analizar si el consumidor era consciente de que esa cláusula era un elemento esencial del préstamo, así como la manera de calcular el interés variable, por lo que, de ser así, habría superado el control de transparencia exigido.

Sin embargo, el Juzgado de Primera Instancia núm. 38 de Barcelona ha elevado al Tribunal de Justicia de la Unión Europea la cuestión prejudicial C-125/18 sobre si el IRPH Entidades es susceptible de ser declarado abusivo y sobre si debe ser sustituido por otro índice, como el Euribor, o que la entidad ceses en el cobro de intereses al prestatario.

El tribunal resolvió que los bancos, para que esta cláusula se considere transparente, deben proporcionar a los clientes la progresión de este índice durante los dos últimos años y el último valor disponible. En caso de que no sea así sí podría sustituirse por otro índice de referencia legal.

Las problemáticas surgidas en relación con el índice de referencia entendemos que son situaciones de selección adversa al tratarse de información ex ante que la entidad esconde o intenta confundir sobre ella al cliente. Sin embargo, también podría entenderse que se trate de un problema de señalización, ya que la entidad bancaria quiere hacer un reclamo por un índice de referencia que al final no se convierte en una ventaja.

2.2.4 Varios

En el epígrafe anterior nos aparecían tres situaciones, las relacionadas con el Código de Buenas Prácticas, la custodia de documentación contractual y los mecanismos de control internos. Sin embargo, tan solo encontramos reclamaciones relacionadas con la primera, en concreto, sobre la correcta aplicación del código.

Con el Código de Buenas Prácticas se intenta aliviar la situación económica y social de muchas familias. Este contiene tres fases de actuación

- Reestructuración viable de la deuda hipotecaria a través de una carencia en la amortización, una reducción del tipo de interés durante cinco años y la ampliación del plazo total de amortización.
- Ofrecimiento de una quita sobre el conjunto de la deuda.
- Aceptación de las entidades de la dación en pago como medio por parte de los deudores de liberarse de la deuda.

Una aplicación deficiente de alguna de estas tres fases es un problema de información asimétrica que provoca un escenario de riesgo moral. El cliente no es consciente si el comportamiento de la entidad está siendo apropiado una vez que ya se ha firmado el contrato.

Tratándose de este tipo de clientes, estos no tienen ni recursos ni información suficientes como para poder controlar o vigilar la actuación del banco. Son clientes a los que hay que proteger de manera especial ya que sus posibilidades de defensa ante las entidades bancarias son muy reducidas.

2.2.5 Análisis cuantitativo

Una vez explicado el análisis de las reclamaciones es muy ilustrativo ver qué significa todo esto en datos objetivos. Debido a que los datos los obtenemos de la memoria de reclamaciones del Banco de España y no fue hasta el 2017 cuando este decidió exponer, dividido por materias, el número de reclamaciones, tan solo contamos desde 2016 para el análisis de los mismos.

En las siguientes tablas nos encontraremos el recuento de reclamaciones según la clasificación anterior. Han sido elaboradas de manera que recojan el número de reclamaciones relacionadas con una asimetría en la información y clasificadas según los productos financieros para una mayor claridad y sintonía con los epígrafes anteriores. Véase el anexo para el total de todas las reclamaciones interpuestas.

La elección de las diferentes categorías ha venido razonada por la explicación que el BE proporcionaba de cada apartado estando estos relacionados con la asimetría en la información.

En muchos casos es evidente el razonamiento seguido para su inclusión, como información previa o petición de documentación. En otros casos, como novación o productos vinculados, viene explicado por el estudio de los epígrafes anteriores en el que se desglosaba el contenido de las reclamaciones y sanciones y que mostraba que las entidades bancarias realizaban comportamientos perjudiciales hacia los clientes que estos desconocían, provocando un problema de información asimétrica.

En primer lugar, referido a las deficiencias en la información:

MATERIAS	2016	2017	2018	2019
Préstamos Hipotecarios	970	24.322	7.289	2.549
Gastos formalización	20	23.040	6.091	1.544

Productos vinculados	712	709	700	579
Petición de documentación	218	563	396	299
Cálculo de la cuota	0	0	81	102
Información previa	0	0	12	24
Novación	20	10	9	12
Préstamos personales y créditos al consumo	121	160	149	151
Petición de documentación	65	73	64	79
Productos vinculados	56	87	60	50
Información previa	0	0	25	22
Cuentas corrientes	375	336	351	318
Solicitud de información	234	225	252	223
Modificación de condiciones	141	111	68	70
Regalos promocionales/publicidad	0	0	31	25
Servicios de pago	80	58	160	190
Documentación contractual	0	0	99	150
Modificación de condiciones	80	58	61	40

Tabla núm. 5: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con información deficiente en los años 2016, 2017, 2018 y 2019. Fuente: Elaboración propia (véase anexo).

Como podemos observar los préstamos hipotecarios son el producto con más reclamaciones, además, es significativo que en el 2017 haya un pico tan alto de reclamaciones por gastos de formalización. Este se debe a la sentencia del TS del 23 de diciembre de 2015 (ECLI:ES:TS:2015:5618) que declara nulos los gastos de formalización de las hipotecas.

En segundo lugar, respecto de las comisiones, elaboramos la siguiente tabla:

MATERIAS	2016	2017	2018	2019
Préstamos hipotecarios	0	0	379	379
Préstamos personales y créditos al consumo	0	0	108	84
Cuentas corrientes	0	0	1.343	1.118
Servicios de pago	276	325	272	240
Transferencias	0	0	75	109

Tabla núm. 6: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con comisiones en los años 2016, 2017, 2018 y 2019. Fuente: elaboración propia (véase anexo).

Parece muy singular que en la memoria del Banco de España no aparezca ninguna reclamación con respecto a las comisiones fuera de los servicios de pago. Sobre todo, si tenemos en cuenta que la OCU sitúa a las comisiones como la principal fuente de conflicto.

Sin embargo, puede deberse a que en los años anteriores no especificaban las materias de reclamaciones y en el 2017 todavía no mostrasen este tipo de reclamaciones, aunque no parece justificar del todo esta situación.

En tercer lugar, encontramos las reclamaciones relacionadas con los tipos de interés (tabla núm. 6) y con los índices de referencia (tabla núm. 7):

MATERIAS	2016	2017	2018	2019
Préstamos hipotecarios	3954	6.071	1.874	576
Aplicación Real Decreto-ley 1/2017	0	4.099	1.323	321
Cláusulas suelo	0	0	311	100
Bonificación tipo de interés	0	0	133	136
Redondeo de intereses	0	0	85	3
Limitaciones a la variación del interés	3954	1.972	0	0
Interés de demora	0	0	22	16
Préstamos personales y créditos al consumo	0	0	61	77
Intereses	0	0	61	77
Cuentas corrientes	0	0	42	18
Liquidación de intereses	0	0	42	18
Servicios de pago	17	12	0	0
Intereses de tarjetas de crédito/débito	17	12	0	0

Tabla núm. 7: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con los tipos de interés en los años 2016, 2017, 2018 y 2019. Fuente: Elaboración propia (véase anexo).

No es sorprendente el pico en 2017 por la aplicación del Real Decreto-ley 1/2017 ya que entró en vigor ese año. Como explicamos antes, este trata la problemática de las cláusulas suelo, por lo que nos parece comprensible que haya un número significativo de reclamaciones sobre esta cuestión. Hasta puede parecer que, comparado con las reclamaciones por gastos de formalización, sea un número bajo.

	2016	2017	2018	2019
Préstamos hipotecarios	339	433	217	57
Aplicación tipo de referencia IRPH	339	433	201	55

Índice de referencia	0	0	16	2
----------------------	---	---	----	---

Tabla núm. 8: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con índices de referencia en los años 2016, 2017, 2018 y 2019. Fuente: Elaboración propia (véase anexo).

El número de reclamaciones por índices de referencia no nos llama la atención más que por su escasez, y como ya se resolvió la cuestión prejudicial, las reclamaciones referidas al IRPH Entidades han disminuido.

Por último, encontramos la categoría de varios donde, como ya habíamos explicado, tan solo hemos encontrado reclamaciones en relación con el Código de Buenas Prácticas.

MATERIAS	2016	2017	2018	2019
Préstamos hipotecarios	431	301	227	201
Código de Buenas Prácticas	431	301	227	201

Tabla núm. 9: Reclamaciones clasificadas por materias relacionadas con el Código de Buenas Prácticas en los años 2016, 2017, 2018 y 2019. Fuente: Elaboración propia (véase anexo).

El número de reclamaciones cada año decae un poco, pero es comprensible ya que esta era una medida propuesta en la crisis financiera y en estos últimos años nos encontramos ya en una situación de recuperación económica.

Gracias a este estudio cuantitativo podemos concluir que las reclamaciones tienen un comportamiento cíclico por olas. Las reclamaciones, cuando son por un producto financiero que afecta a un gran público, como en su momento las cláusulas suelo, los gastos de formalización, las preferentes o en la actualidad, los índices de referencia, los perjudicados se unen y reclaman de manera concentrada.

Es común que algunos bufetes de abogados aprovechen estas tendencias en las reclamaciones y se publiciten en los medios. Esta estrategia de marketing consigue convencer a muchos afectados para reclamar, ya que, de una manera organizada y con respaldo legal, ven más posibilidades de lograr un resultado favorable a sus intereses.

El proceso de reclamación ante el Banco de España es largo y tedioso, y en muchas ocasiones echa para atrás a los afectados por alguna de estas situaciones, ya que pueden pensar que no van a solucionar a nada o que no merece la pena.

Conclusiones

A lo largo de este trabajo hemos revisado la literatura referente a la asimetría informacional como fallo de mercado, explicando sus distintas manifestaciones, selección adversa, riesgo moral y señalización. Hemos explicado porqué es imprescindible la aplicación de regulación en el sistema financiero y la necesidad de que esta sea eficaz y eficiente, para que las voces de los clientes sean escuchadas y sus intereses estén representados.

En la aproximación práctica hemos tomado dos caminos diferentes, aunque relacionados, que han resultado en unas conclusiones muy similares.

En primer lugar, nos guiamos por el **histórico de sanciones** del Banco de España. En él estudiamos en qué consistían estas sanciones, explicando las conductas de las entidades, no solo en contenido, sino porqué se trataba de un caso de información asimétrica y de qué tipo.

También reflexionamos sobre la intensidad de las mismas. Vimos que el Banco de España no regula el importe de las sanciones según el tamaño del banco. En algunos casos la sanción, para nuestro criterio, tenía un efecto económico suficiente, pero en otros en absoluto. No puede suceder que sea más rentable seguir cometiendo una infracción y pagar la multa, como argumentamos con el ejemplo de las comisiones.

Además, que el contenido de las sanciones sea tan solo económico nos parece un poco escaso. Se hace necesario publicitar las infracciones para que estos actos tengan una verdadera repercusión y consecuencias. Argumentamos que puede resultar en un problema de selección adversa que los clientes y consumidores desconozcan el comportamiento de las entidades bancarias.

No debemos olvidar que, en otros ámbitos, cuando se realizan infracciones de esta gravedad, se inhabilita al infractor, para evitar su reincidencia. Hasta qué punto estas sanciones cumplen con su fundamento existencial si, en ciertos casos, no castigan, y se permite su reincidencia, como ya observamos gracias a las figuras 3 y 4.

En segundo lugar, en materia de **reclamaciones**, analizamos las conductas que desencadenaban una reclamación por parte de los clientes. Los comportamientos de

las entidades bancarias eran muy similares a los vistos en el epígrafe de sanciones, aunque en este apartado, al disponer de más información, el análisis fue más completo.

Gracias a nuestra clasificación pudimos realizar un estudio cuantitativo que nos mostró las tendencias de los últimos años (v. gr. cláusulas suelo, gastos de formalización o limitaciones a la variación de interés) y pudimos entender mejor el comportamiento de las reclamaciones.

Tras esta revisión, tanto teórica como práctica, podemos llegar a la siguiente conclusión: la asimetría informacional es un problema muy presente en la actualidad, que pese a las reformas legislativas no se ha conseguido erradicar. Lo que se necesita es un cambio de mentalidad, tanto por parte de las entidades bancarias como de los reguladores, para lograr que los clientes no caigan tan fácilmente en problemáticas de selección adversa, riesgo moral o señalización.

El pasado 15 de julio se publicó la nueva circular 4/2020 sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. Esta, sin duda, es un paso hacia delante en lo relativo a la protección de clientes y usuarios, sin embargo, hay que seguir mejorando y continuar exigiendo a las entidades bancarias un comportamiento ético en relación con sus consumidores, para que estos estén bien informados y conozcan y entiendan los negocios de los que forman parte.

Sabemos que la información asimétrica es un fallo de mercado, y como tal es imposible de eliminar en su totalidad. Sin embargo, una regulación eficaz sí puede hacer mucho por la mejora de este problema. Hemos dado diversas ideas a lo largo de este trabajo para dar mayor eficacia a la normativa actual, sin embargo, al final lo más importante creemos que es, no tanto las diferentes medidas, sino la intención de proteger a los clientes y consumidores, aunque esto provoque unos menores beneficios para las entidades bancarias. No debemos olvidar que “las finanzas son un medio para conseguir un fin, y no el fin en sí mismo” (STIGLITZ, J.; 2010 pp. 27).

Bibliografía

Libros y artículos:

Akerloff, G (1970). The markets for Lemons. Revista: Quarterly Journal of Economics, vol. 84, núm. 3, pp. 488-500.

Arévalo J. y Ojeda, J. (2004). Riesgo moral y contratos: cierta evidencia experimental. Revista de economía institucional vol. 6 núm. 10 primer semestre (pp. 47-69).

Bhattacharya, S., Boot, A.W.A., Thakor, A.V. (1995). The economics of Bank Regulation. Madrid. Centro de Estudios Monetarios y Financieros

Bebczuk, R. (2000). Información asimétrica en mercados financieros. (1 ed.) Cambridge: Cambridge University Press.

De Haas, R. y Neeltje Van Horen (2012). International Shock Transmission after the Lehman Brothers Collapse: Evidence from Syndicated Lending. American Economic Review, 102 (3): 231-37.

Dewatripont, M. y Tirole, J. (1994). A Theory of Debt and Equity: Diversity of Securities and Manager-Shareholder Congruence. Revista: The Quarterly Journal of Economics, vol. 109, núm. 4, pp. 1027-1054.

Edlin, A. S. y Stiglitz, J. E. (1995). Discouraging Rivals: Managerial Rent-Seeking and Economic Inefficiencies. Revista: American Economic Review, vol. 85, núm. 5, pp. 1301-1312.

Fama, E. (1980). Banking in the Theory of Finance. Revista: Journal of Monetary Economics, núm. 6 pp. 39-57.

Ferrando Villalba, M de L. (2013). Extensión y límites del deber de informar al inversor en MIFID II: conflictos de interés y asesoramiento financiero", Revista de Derecho del Mercado de Valores, núm. 13, pp. 100-119.

Ferrando Villalba, M. de L. (2014). Deber de información sobre el riesgo en el contrato de gestión de carteras: la doctrina del Tribunal Supremo español. Rivista del Diritto Commerciale e del Diritto generale delle obbligazioni, vol. 112 núm. 1, pp. 79-109.

Fernández de Guevara, J. et al (2006). Banca relacional y capital social en España: competencia y confianza. Bilbao: Fundación BBVA.

Freixas, X. (1990). Fundamentación teórica de la regulación de los mercados financieros. Revista: Moneda y Crédito, núm. 190, pp. 11-40.

Freixas, X. (1998). Nuevos avances en la teoría de la regulación financiera. Revista: Moneda y Crédito, núm. 206, pp. 11-42.

Freixas, X. y Saurina, J. (2004). Teoría y práctica de la regulación bancaria. Revista: Moneda y Crédito, núm. 218 pp. 111 – 175.

Hart, O., y Holmström, B. (1987). The theory of contracts. En: Advances in Economic Theory: Fifth World Congress (Econometric Society Monographs, pp. 71-156). Editado por T. Bewley. Cambridge: Cambridge University Press.

Libertini, M. (2010)., Diritto, mercato ed etica. Dopo la crisi, Omaggio a Piergaetano Marchetti. Capitulo: La tutela della libertà di scelta del consumatore e i prodotti finanziari, Milano, p. 560.

Macho Stadler, I. y Pérez Castrillo, D. (2005). Introducción a la economía de la información (2ª ed). Barcelona: Editorial Ariel.

Martí Miravalls, J. y Olavarría Iglesia, J. (coord.) (2019). Derecho Mercantil: estudios in memoriam del profesor Manuel Broseta Pont. Capítulo: del deber de información al asesoramiento en el sector financiero. Valencia: Tirant lo Blanch.

McDonald, L. y Robinson, P. (2009). A colossal failure of common sense: the incredible inside story of the collapse of Lehman Brothers. USA: Ebury Press.

Orduña Moreno, F.J. (1999). Contratación y servicio financiero. Capítulo: el deber general de informar de las entidades de crédito. Valencia. Tirant lo Blanch.

Peltzman, S. (1976). The Bell Journal of Economics and Management Science. Revista: The Journal of Law & Economics, Vol. 19, núm. 2, pp. 221-240.

Sánchez Andrés, A. (2008). Apunte sobre los conflictos de intereses en los mercados de valores", en el volumen Estudios jurídicos sobre el mercado de valores, Pamplona, pp. 261 y ss.

Stigler, G.J. (1971). The Theory of Economic Regulation. Revista: The Bell Journal of Economics and Management Science, Vol. II núm. 1 pp. 3-21.

Stiglitz, J. (2010). Regulación y Fallas. Revista: Revista de Economía Institucional, vol. 12 núm. 23, pp. 13-28.

Usategui, J.M. (2001). Economía de la información. Gipuzkoa: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.

Varian, H.R. (1992). Análisis Microeconómico (3ª ed). Barcelona: Antoni Bosch Editor.

Legislación y jurisprudencia:

Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores. Boletín Oficial del Estado, 24 de octubre de 2015, núm. 255. ELI: <https://www.boe.es/eli/es/rdlg/2015/10/23/4/con>

Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. Boletín Oficial del Estado, 4 de abril de 1994. ELI: <https://www.boe.es/eli/es/l/1994/03/30/2/con>

Directiva 2014/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE.

Reglamento (UE) Nº 600/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativo a los mercados de instrumentos financieros y por el que se modifica el Reglamento (UE) nº 648/2012.

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Boletín Oficial del Estado, 29 de octubre de 2011, núm. 261. ELI: <https://www.boe.es/eli/es/o/2011/10/28/eha2899>

Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios. Boletín Oficial del Estado, 15 de julio de 2020, núm. 193.

Unión Europea. Tribunal Superior de Justicia de la Unión Europea (Sala Cuarta). Asunto C-604/11 de 30 de mayo de 2013 (ECLI:EU:C:2013:344).

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Civil). Sentencia núm. 685/1988 de 15 de julio (ECLI:ES:TS:1988:9824).

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Civil). Sentencia núm. 244/2013 de 18 de julio (ECLI:ES:TS:2013:2589).

España, Tribunal Supremo (Sala de lo Civil). Sentencia núm. 265/2015 de 22 de abril (ECLI:ES:TS:2015:1723).

España Tribunal Supremo (Sala de lo Civil). Sentencia núm. 705/2015 de 23 de diciembre (ECLI:ES:TS:2015:5618).

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Civil). Auto con núm. de recurso 516/2015 de 14 de diciembre (ECLI:ES:TS:2016:11052A).

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Civil). Sentencia núm. 670/2016 de 14 de noviembre (ECLI:ES:TS:2016:5698).

España. Tribunal Supremo (Sala de lo Civil). Sentencia núm. 669/2017 de 14 de diciembre. (ECLI:ES:TS:2017:4308).

Páginas web:

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). Disponible en: <https://www.cnmv.es/portal/home.aspx>

Memoria anual del Servicio de Reclamaciones de la CNMV. Disponible en: <https://www.cnmv.es/portal/Publicaciones/PublicacionesGN.aspx?id=23>

Encuesta de satisfacción de la OCU. Disponible en: <https://www.ocu.org/dinero/cuenta-bancaria/noticias/satisfaccion-banca>

Estados financieros publicados por la Asociación Española de la Banca. Disponible en: <https://www.aebanca.es/estados-financieros/>

Estados financieros publicados por la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA). Disponible en: <https://www.ceca.es/que-hacemos/analisis-economico-y-regulatorio/estados-financieros/>

Portal Cliente Bancario del Banco de España. Disponible en: <https://clientebancario.bde.es>

Sanciones interpuestas por el Banco de España. Disponible en: <https://www.bde.es/bde/es/areas/supervision/sancion/sanciones-impues/>

Specialist Report de Brand Finance. Disponible en: <https://brandfinance.com/knowledge-centre/market-research/>

Anexos

1. Volumen de negocio de los bancos y cajas de ahorro.

Bancos	2017	2018	2019
Santander	492.414.388.000,00 €	614.526.527.000,00 €	609.916.249.000,00 €
BANKIA	215.043.906.000,00 €	206.345.732.000,00 €	208.879.982,00 €
Caixabank	308.398.557.000,00 €	306.566.878.000,00 €	299.164.000,00 €
BBVA	400.082.908.000,00 €	399.796.488.000,00 €	408.633.807.000,00 €
ING	36.694.350.000,00 €	36.987.603.000,00 €	39.965.742.000,00 €
Unicaja	34.462.867.000,00 €	57.700.090.000,00 €	56.572.997.000,00 €
ABANCA	50.914.966.000,00 €	50.974.302.000,00 €	58.971.549.000,00 €
Pueyo		1.568.948.000,00 €	
Pichincha España		697.330.000,00 €	
March			13.783.875.000,00 €
Triodos Bank			2.089.239.000,00 €

2. Sanciones emitidas por el Banco de España 2015-2019.

2015

Fecha de resolución	Información sobre las infracciones y sanciones impuestas	Estado
29-07-15	Sanción de multa por importe de tres mil euros (3.000 euros) , prevista en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a AUSTROBANK OVERSEAS (PANAMÁ), S.A. , por su responsabilidad en la comisión de una infracción grave tipificada por el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados para su transferencia a los beneficiarios.	Firme
29-07-15	Sanción de multa por importe de veintiséis mil euros (26.000 euros) , prevista en el apartado a) del artículo 12.1 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a Financiera Unión del Sur, S.A. por su responsabilidad en la comisión de una infracción muy grave tipificada por el artículo 51.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a la llevanza de la contabilidad con irregularidades que impidan conocer la situación financiera de la entidad.	Firme
29-07-15	Sanciones de multa por importe de cincuenta mil euros (50.000 euros) y de amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado , previstas, respectivamente, en los apartados a) y c) del artículo 9 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuestas a la entidad Austrogiros Entidad de Pago, S.A. por su responsabilidad en la comisión de una infracción muy grave tipificada por el artículo 51.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto, la llevanza de la contabilidad con irregularidades que impidan conocer la situación financiera de la entidad.	Firme
29-07-15	Sanción de multa por importe de sesenta mil euros (60.000 euros) , prevista en el apartado a) del artículo 9 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a la entidad Austrogiros Entidad de Pago, S.A. por su responsabilidad en la comisión de una infracción muy grave tipificada por el artículo 51.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto, las relativas a la obligación de someter sus cuentas anuales a auditoría de cuentas	Firme
29-07-15	Sanciones de multa por importe de treinta y cinco mil (35.000 euros) y de amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado , previstas, respectivamente, en los apartados a) y b) del artículo 10 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuestas a la entidad Austrogiros Entidad de Pago, S.A. por su responsabilidad en la comisión de una infracción grave tipificada por el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto, las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados para su transferencia a los beneficiarios.	Firme
29-07-15	Sanción de multa por importe de quince mil euros (15.000 euros) , prevista en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a Financiera Unión del Sur, S.A. por su responsabilidad en la comisión de una infracción grave tipificada por el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados para su transferencia a los beneficiarios.	Firme
29-07-15	Sanción de multa por importe de treinta y dos mil euros (32.000 euros) , prevista en el apartado a) del artículo 12.1 de la	Firme

		<p>La Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a Financiera Unión del Sur, S.A. por su responsabilidad en la comisión de una infracción muy grave tipificada por el artículo 51.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a la obligación de someter las cuentas anuales a auditoría de cuentas.</p>			30-06-15	<p>Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. ANTONIO ALONSO MIRAVETE prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>		Firme	
29-07-15		<p>Sanción de multa por importe de doce mil euros (12.000 euros), prevista en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a Financiera Unión del Sur, S.A. por su responsabilidad en la comisión de una infracción grave tipificada por el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a la falta remisión de información relativa al cambio de Administrador único y de su representante persona física con la finalidad de valorar su idoneidad.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 50.000 € impuesta a D. ANDRÉS SEVILA CASTELLÓ prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15	Firme
29-07-15		<p>Sanción de multa por importe de treinta mil euros (30.000 euros), prevista en el apartado a) del artículo 10 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a la entidad Austrógrios Entidad de Pago, S.A. por su responsabilidad en la comisión de una infracción grave tipificada por el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto, las relativas a la falta remisión de información relativa al cambio de Administrador único y de su representante persona física con la finalidad de valorar su idoneidad.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 50.000 € impuesta a D. EDUARDO LÓPEZ PÉREZ prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. JOSÉ HERNÁNDEZ GUIRADO prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. ANDRÉS MARTÍNEZ ESPINOSA prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. MODESTO JAIME GALINDO prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. VICENTE FARACH PÉREZ prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. JUAN MANUEL SUÁREZ PALACÍN prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 30.000 € impuesta a D. AGUSTÍN LLORCA RAMÍREZ prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. JOSÉ LUIS BOXI FIBLA prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 50.000 € impuesta a D. BERNABÉ SÁNCHEZ MINGUET prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 50.000 € impuesta a D. JUAN ELOY DURÀ CATALÀ prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 40.000 € impuesta a Dña. ISABEL COSME RODRÍGUEZ prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 60.000 € impuesta a D. JOSÉ ROCA VALLÉS prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. HÉCTOR CIMENO MONDRAGÓN prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	29-04-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 50.000 € impuesta a D. MARTIRIÁN MARTÍN SERRA prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanciones de multa por importe de 30.000 € y de amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado impuestas a la entidad de pago MONEYONE EXPRESS FINANCIAL, S.A. contempladas en los apartados a) y b) del artículo 10 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de normas de ordenación y disciplina en materia de salvaguarda de fondos de clientes, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.</p>	Firme	29-04-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 50.000 € impuesta a D. RAMÓN RENAU FAURÓ prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanciones de multa por importe de 50.000 € y de amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado impuestas a la entidad de pago MONEYONE EXPRESS FINANCIAL, S.A. contempladas en los apartados a) y c) del artículo 9 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantener unos recursos propios por debajo del ochenta por ciento de los requerimientos normativos mínimos durante más de seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	29-04-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. ENRIQUE RUIZ JULIÀ prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanciones de multa por importe de 20.000 € y de amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado impuestas a la entidad de pago MONEYONE EXPRESS FINANCIAL, S.A. contempladas en los apartados a) y b) del artículo 10 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de las normas vigentes de contabilización de operaciones y sobre formulación de balances, cuentas de pérdidas y ganancias y estados financieros de obligatoria comunicación al órgano administrativo competente, tipificada en el artículo 5.p) de la citada Ley.</p>	Firme	29-04-15	Firme
30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 55.000 € impuesta a D. ANTONIO MEDINA BERNABEU prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los</p>	Firme	30-06-15		<p>Sanción de multa por importe de 15.000 € impuesta a la entidad de pago MONEYONE EXPRESS FINANCIAL, S.A.</p>	Firme	29-04-15	Firme

Asimetría informacional en el sistema financiero

30-06-15	Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. ANTONIO ALONSO MIRAVETE prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	Firme	contemplada en el apartado a) del artículo 10 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en la falta de remisión al Banco de España de los datos o documentos que deban remitirse o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, tipificada en el artículo 5.1) de la citada Ley.			
	Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. EMILIO DOMENECH PENALVA prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	Firme	Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a Dª. BIANCA BEATRIZ DE MOURA contemplada en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de normas de ordenación y disciplina en materia de salvaguarda de fondos de clientes, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.	29-04-15		Firme
30-06-15	Sanción de multa por importe de trescientos mil euros (300.000 euros) , prevista en el artículo 29.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a BANDENIA BANCA PRIVADA, PLC por la comisión de una infracción muy grave consistente en la utilización de la denominación "banca" cuando se había requerido previamente a la expedientada que cesase en la utilización de dicha denominación, reservada a entidades de crédito.	Firme	Sanción de multa por importe de 30.000 € impuesta a Dª. BIANCA BEATRIZ DE MOURA contemplada en el apartado a) del artículo 12.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantener unos recursos propios por debajo del ochenta por ciento de los requerimientos normativos mínimos durante más de seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	29-04-15		Firme
30-06-15	Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. MIGUEL ANTONIO MILLANA SANSATURIO prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	Firme	Sanción de multa por importe de 15.000 € impuesta a Dª. BIANCA BEATRIZ DE MOURA contemplada en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de las normas vigentes de contabilización de operaciones y sobre formulación de balances, cuentas de pérdidas y ganancias y estados financieros de obligatoria comunicación al órgano administrativo competente, tipificada en el artículo 5.p) de la citada Ley.	29-04-15		Firme
30-06-15	Sanción de multa por importe de 50.000 € impuesta a D. ENRIQUE SOTO RIPOLL prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	Firme	Sanción de multa por importe de 10.000 € impuesta a Dª. BIANCA BEATRIZ DE MOURA contemplada en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en la falta de remisión al Banco de España de los datos o documentos que deban remitirse o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, tipificada en el artículo 5.1) de la citada Ley.	29-04-15		Firme
30-06-15	Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. RAMÓN ARENÓS RIPOLLÉS prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	Firme	Sanción de multa por importe de 20.000 € impuesta a D. DELMO CARVALHO MOURA contemplada en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de normas de ordenación y disciplina en materia de salvaguarda de fondos de clientes, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.	29-04-15		Firme
30-06-15	Sanción de multa por importe de 50.000 € impuesta a D. SALVADOR NAVARRO PRADAS prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	Firme	Sanción de multa por importe de 15.000 € impuesta a D. DELMO CARVALHO MOURA contemplada en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de las normas vigentes de contabilización de operaciones y sobre formulación de balances, cuentas de pérdidas y ganancias y estados financieros de obligatoria comunicación al órgano administrativo competente, tipificada en el artículo 5.p) de la citada Ley.	29-04-15		Firme
30-06-15	Sanción de multa por importe de 40.000 € impuesta a D. JOSÉ MARÍA GARCÍA QUIJADA prevista en el artículo 12.1 a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, considerada de aplicación dada la fecha en que se produjeron los hechos, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantenerse los recursos propios de SOGAVAL (Sociedad de Garantía Recíproca de la Comunitat Valenciana) por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentario durante un periodo superior a seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	Firme	Sanción de multa por importe de 10.000 € impuesta a D. DELMO CARVALHO MOURA contemplada en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en la falta de remisión al Banco de España de los datos o documentos que deban remitirse o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, tipificada en el artículo 5.1) de la citada Ley.	29-04-15		Firme
29-04-15	Sanciones de multa por importe de 30.000 € y de amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado impuestas a la entidad de pago MONEYONE EXPRESS FINANCIAR, S.A. contempladas en los apartados a) y b) del artículo 10 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de normas de ordenación y disciplina en materia de salvaguarda de fondos de clientes, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.	Firme	Sanción de multa por importe de 30.000 € impuesta a D. DELMO CARVALHO MOURA contemplada en el apartado a) del artículo 12.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantener unos recursos propios por debajo del ochenta por ciento de los requerimientos normativos mínimos durante más de seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	29-04-15		Firme
29-04-15	Sanciones de multa por importe de 50.000 € y de amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado impuestas a la entidad de pago MONEYONE EXPRESS FINANCIAR, S.A. contempladas en los apartados a) y c) del artículo 9 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantener unos recursos propios por debajo del ochenta por ciento de los requerimientos normativos mínimos durante más de seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	Firme	Sanción de multa por importe de 30.000 € impuesta a D. JOSÉ ANTONIO GOLIM contemplada en el apartado a) del artículo 12.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción muy grave consistente en mantener unos recursos propios por debajo del ochenta por ciento de los requerimientos normativos mínimos durante más de seis meses, tipificada en el artículo 4.c) de la citada Ley.	29-04-15		Firme
29-04-15	Sanciones de multa por importe de 20.000 € y de amonestación pública con publicación en el Boletín Oficial del Estado impuestas a la entidad de pago MONEYONE EXPRESS FINANCIAR, S.A. contempladas en los apartados a) y b) del artículo 10 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de las normas vigentes de contabilización de operaciones y sobre formulación de balances, cuentas de pérdidas y ganancias y estados financieros de obligatoria comunicación al órgano administrativo competente, tipificada en el artículo 5.p) de la citada Ley.	Firme	Sanción de multa por importe de 15.000 € impuesta a D. JOSÉ ANTONIO GOLIM contemplada en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en el incumplimiento de las normas vigentes de contabilización de operaciones y sobre formulación de balances, cuentas de pérdidas y ganancias y estados financieros de obligatoria comunicación al órgano administrativo competente, tipificada en el artículo 5.p) de la citada Ley.	29-04-15		Firme
29-04-15	Sanción de multa por importe de 15.000 € impuesta a la entidad de pago MONEYONE EXPRESS FINANCIAR, S.A.	Firme	Sanción de multa por importe de 10.000 € impuesta a D. JOSÉ ANTONIO GOLIM contemplada en el apartado c) del artículo 13.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave consistente en la falta de remisión al Banco de España de los datos o documentos que deban remitirse o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, tipificada en el artículo 5.1) de la citada Ley.	29-04-15		Firme

2016

Fecha de resolución	Información sobre las infracciones y sanciones impuestas	Estado
29-11-16	Sanción de multa (impuesta a UNIÓN FINANCIERA ASTURIANA E.F.C., S.A. por importe de trescientos treinta mil euros (330.000 euros) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 34.2 de la Ley 16/2011, de 24 de Junio, de contratos de crédito al consumo, al quedar acreditada la vulneración de los artículos 10 y 16 de la citada Ley en el periodo comprendido entre 2012 y 2015.	Firme
21-03-16	Sanción de multa por importe de 10.000 euros impuesta a TECHNOACTIVITY, S.L. contemplada en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento, desde enero de 2014, de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las que imponen comunicar al Banco de España con al menos un mes de antelación, la delegación de funciones operativas esenciales.	Firme
21-03-16	Sanción de multa por importe de 6.000 euros impuesta a TECHNOACTIVITY, S.L. contemplada en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave , consistente en incurrir Mobile Global Payments, S.L. en insuficiente cobertura de los requerimientos de recursos propios mínimos, permaneciendo en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses (en concreto, desde el 31 de diciembre de 2013 hasta el 24 de diciembre de 2014). Esta infracción se tipifica en el artículo 5.h) de la referida Ley 26/1988, a cuyo Título I remite el artículo 51.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.	Firme
21-03-16	Sanción de multa por importe de 10.000 euros impuesta a D. JOSÉ MIGUEL ROTAECHE MONTALVO contemplada en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento, desde enero de 2014, de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las que imponen comunicar al Banco de España, con al menos un mes de antelación, la delegación de funciones operativas esenciales.	Firme
21-03-16	Sanción de multa por importe de 6.000 euros impuesta a D. JOSÉ MIGUEL ROTAECHE MONTALVO contemplada en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave , consistente en incurrir Mobile Global Payments, S.L. en insuficiente cobertura de los requerimientos de recursos propios mínimos, permaneciendo en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses (en concreto, desde el 31 de diciembre de 2013 hasta el 24 de diciembre de 2014). Esta infracción se tipifica en el artículo 5.h) de la referida Ley 26/1988, a cuyo Título I remite el artículo 51.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.	Firme
21-03-16	Sanción de multa por importe de 15.000 euros impuesta a D. JOSÉ MARÍA MARTÍN DÍEZ contemplada en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento, desde enero de 2014, de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las que imponen comunicar al Banco de España con al menos un mes de antelación, la delegación de funciones operativas esenciales.	Firme
21-03-16	Sanción de multa por importe de 3.000 euros impuesta a D. JOSÉ MARÍA MARTÍN DÍEZ contemplada en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento, desde agosto de 2013, de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en	Firme

Asimetría informacional en el sistema financiero

	concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados por clientes para su transferencia a los beneficiarios.				
	Sanción de multa por importe de 6.000 euros impuesta a D. JOSÉ MARÍA MARTÍN DÍEZ contemplada en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave , consistente en incurrir Mobile Global Payments, S.L. en insuficiente cobertura de los requerimientos de recursos propios mínimos, permaneciendo en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses (en concreto, desde el 31 de diciembre de 2013 hasta el 24 de diciembre de 2014). Esta infracción se tipifica en el artículo 5.h) de la referida Ley 26/1988, a cuyo Título I remite el artículo 51.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.	19-01-16			
21-03-16		Firme			Firme en vía administrativa. Recurrida Judicialmente
	Sanción de multa por importe de 30.000 euros impuesta a la entidad MOBILE GLOBAL PAYMENTS, S.L. contemplada en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento, desde enero de 2014, de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las que imponen comunicar al Banco de España con al menos un mes de antelación, la delegación de funciones operativas esenciales.	19-01-16			
21-03-16		Firme			Firme
	Sanción de multa por importe de 10.000 euros impuesta a la entidad MOBILE GLOBAL PAYMENTS, S.L. contemplada en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento, desde agosto de 2013, de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados por clientes para su transferencia a los beneficiarios.	19-01-16			
21-03-16		Firme			
	Sanción de multa por importe de 20.000 euros impuesta a la entidad MOBILE GLOBAL PAYMENTS, S.L. contemplada en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave , consistente en incurrir Mobile Global Payments, S.L. en insuficiente cobertura de los requerimientos de recursos propios mínimos, permaneciendo en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses (en concreto, desde el 31 de diciembre de 2013 hasta el 24 de diciembre de 2014). Esta infracción se tipifica en el artículo 5.h) de la referida Ley 26/1988, a cuyo Título I remite el artículo 51.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.	19-01-16			
21-03-16		Firme			
	Sanción de multa por importe de diez mil euros (10.000 euros) , prevista en el artículo 29.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a D. Gonzalo García Vázquez, por su responsabilidad en la comisión de una infracción muy grave consistente en la utilización de la denominación "bank" reservada a entidades de crédito, sin tener autorización para ello.				
24-02-16		Firme		29-09-17	
	Sanción de multa por importe de cincuenta mil euros (50.000 euros) , prevista en el artículo 29.1 de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, impuesta a Expertos Financieros & Inversiones por su responsabilidad en la comisión de una infracción muy grave consistente en la utilización de la denominación "bank" reservada a entidades de crédito, sin tener autorización para ello.	27-11-17			
24-02-16		Firme		29-09-17	
	Sanción de multa por importe de 12.000 euros impuesta a PATRICK HAMMONDS BATES contemplada en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por su responsabilidad en la comisión de una infracción grave tipificada por el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados por clientes para su transferencia a los beneficiarios, durante el primer semestre del año 2014.	27-11-17			
19-01-16		Firme			
	Sanción de multa por importe de 25.000 euros impuesta a PATRICK HAMMONDS BATES contemplada en el artículo 12.1.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción muy grave , consistente en incurrir United Europhil EP, S.A., entre los meses de abril a noviembre de 2014, en insuficiente cobertura de los requerimientos de recursos propios mínimos, cuando éstos se sitúen por debajo del ochenta por ciento del mínimo reglamentariamente establecido en función de los riesgos asumidos, permaneciendo en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses. Esta infracción se tipifica en el artículo 4.c) de la referida Ley 26/1988, a cuyo Título I remite el artículo 51.1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago.	27-11-17			
19-01-16		Firme			
	Sanción de multa por importe de 16.000 euros impuesta a FRANCISCO MORENO DELGADO contemplada en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por su responsabilidad en la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados por clientes para su transferencia a los beneficiarios, durante el primer semestre del año 2014.	27-11-17			
19-01-16		Firme			
	Sanción de multa impuesta a ING BANK, N.V., Sucursal en España por importe de cuatrocientos cincuenta mil euros (450.000 euros) , prevista en el artículo 9.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito -habiéndose aplicado, respecto de la sanción recogida en la Propuesta de resolución, las reducciones legalmente establecidas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.j) de la citada Ley 26/1988.				
19-01-16		Firme		29-09-17	
	Sanción de multa impuesta a un cargo de administración o dirección de entidad de crédito por importe de quince mil euros (15.000 euros) , prevista en el artículo 12.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.j) de la citada Ley 26/1988.	27-11-17			
		Firme			
	Sanción de multa impuesta a un cargo de administración o dirección de entidad de crédito por importe de veinticinco mil euros (25.000 euros) , prevista en el artículo 12.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.j) de la citada Ley 26/1988.	27-11-17			
		Firme			
	Sanción de multa impuesta a BANCO SANTANDER, S.A. , por importe de cuatrocientos ochenta y cinco mil euros (485.000 €) , prevista en el artículo 98.1 letra a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 15 del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, consistente en haber incumplido la Entidad las obligaciones del artículo 5.4 de dicho Real Decreto-Ley 6/2012, referidas a la debida aplicación del Código de Buenas Prácticas.				
		Firme		14-10-17	
	Sanción de multa impuesta a Banco Cetelem, S.A. por importe de seis mil euros (6.000 euros) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos -habiéndose aplicado la reducción por pago voluntario legalmente establecida en el artículo 85, apartados 2 y 3, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 34.2 de la Ley 16/2011, de 24 de Junio, de contratos de crédito al consumo.				
		Firme		14-10-17	
	Sanción de multa impuesta a Banco Cetelem, S.A. por importe de ochenta mil euros (80.000 euros) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos -habiéndose aplicado la reducción por pago voluntario legalmente establecida en el artículo 85, apartados 2 y 3, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.				
		Firme		14-10-17	
	Sanción de multa impuesta a Banco Cetelem, S.A. por importe de trescientos veinte mil euros (320.000 euros) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos -habiéndose aplicado la reducción por pago voluntario legalmente establecida en el artículo 85, apartados 2 y 3, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas- por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 5.4) de la citada Ley 26/1988.				
		Firme		14-10-17	
	Sanción de inhabilitación impuesta a Dña. Claudia María Hernández Bona por plazo de 2 años para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de pago o del sector financiero, con separación del cargo de administración que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.o) de dicha Ley 10/2014 consistente en presentar deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables cuando tales deficiencias pongan en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad.				
		Firme		29-09-17	
	Sanción de multa impuesta a Dña. Claudia María Hernández Bona por importe de diez mil euros (10.000 €) , prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.o) de dicha Ley 10/2014 consistente en presentar deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables cuando tales deficiencias pongan en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad.				
		Firme		29-09-17	
	Sanción de inhabilitación impuesta a Dña. Claudia María Hernández Bona por plazo de 1 año para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de pago o del sector financiero, con separación del cargo de administración que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009 , de 13 de noviembre, de Servicios de Pago consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados para su transferencia a los beneficiarios.				
		Firme		29-09-17	
	Sanción de multa impuesta a PAY-ONE 911 EP, S.A. por importe de tres millones de euros (3.000.000 €) , prevista en el artículo 98.1.b) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados para su transferencia a los beneficiarios.				
		Firme		29-09-17	
	Sanción de revocación de la autorización impuesta a PAY-ONE 911 EP, S.A. prevista en el artículo 97.1.b) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 92.o) de dicha Ley 10/2014 consistente en presentar deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables cuando tales deficiencias pongan en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad.				
		Firme		29-09-17	
	Sanción de revocación de la autorización impuesta a PAY-ONE 911 EP, S.A. prevista en el artículo 97.1.b) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 92.g) de dicha Ley 10/2014 consistente en llevar la contabilidad con irregularidades esenciales que impidan conocer la situación patrimonial o financiera de la entidad.				
		Firme		29-09-17	

Carla Vidal Carballo

Asimetría informacional en el sistema financiero

29-09-17	Sanción de multa Impuesta a Dª. Ivette Patricia Hernández Bona por importe de diez mil euros (10.000 €) , prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.o) de dicha Ley 10/2014 consistente en presentar deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables cuando tales deficiencias pongan en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad.	Firme	<i>requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado"</i> , todo ello por no proporcionar información suficiente a sus clientes, especialmente en materia de comisiones.
29-09-17	Sanción de inhabilitación Impuesta a Dª. Ivette Patricia Hernández Bona por plazo de 6 meses para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de pago o del sector financiero, con separación del cargo de administración que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009 , de 13 de noviembre, de servicios de pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados para su transferencia a los beneficiarios.	Firme	Sanción de multa Impuesta a Dª. ALEJANDRA FERRAGUT ASTOL , directora general de Best and Fast Change España, S.A. , por importe de cuarenta mil euros (40.000 euros) , prevista en el artículo 101.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 7.3.II.b) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.e) de la meritada Ley 10/2014, consistente en <i>"la realización de actos u operaciones prohibidas por las normas reglamentarias reguladoras de los establecimientos de cambio de moneda o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado"</i> , todo ello por no proporcionar información suficiente a sus clientes, especialmente en materia de comisiones.
29-09-17	Sanción de inhabilitación Impuesta a D. AQUILES HERNÁNDEZ BONA por plazo de 3 años para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de pago o del sector financiero, con separación del cargo de administración que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una Infracción grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados para su transferencia a los beneficiarios.	Firme	Sanción de inhabilitación Impuesta a Dª. ALEJANDRA FERRAGUT ASTOL , directora general de Best and Fast Change España, S.A. , para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de crédito o del sector financiero, con separación del cargo de directora general o asimilada, por plazo de un año , prevista en el artículo 101.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 7.3.II.b) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.e) de la meritada Ley 10/2014, consistente en <i>"la realización de actos u operaciones prohibidas por las normas reglamentarias reguladoras de los establecimientos de cambio de moneda o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado"</i> , todo ello por no proporcionar información suficiente a sus clientes, especialmente en materia de comisiones.
29-09-17	Sanción de multa Impuesta a D. AQUILES HERNÁNDEZ BONA por importe de cincuenta mil euros (50.000 €) prevista en el artículo 101.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, consistente en el incumplimiento de las normas de ordenación y disciplina aplicables a las entidades de pago, en concreto las relativas a los procedimientos de salvaguarda de los fondos entregados para su transferencia a los beneficiarios.	Firme	Sanción de multa Impuesta a BEST AND FAST CHANGE ESPAÑA, S.A. , por importe de un millón y medio de euros (1.500.000 euros) , prevista en el artículo 98.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 7.3.II.b) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.a) de la meritada Ley 10/2014, consistente en <i>"la realización de actos u operaciones prohibidas por las normas reglamentarias reguladoras de los establecimientos de cambio de moneda o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado"</i> , todo ello por no proporcionar información suficiente a sus clientes, especialmente en materia de comisiones.
29-09-17	Sanción de multa Impuesta a D. AQUILES HERNÁNDEZ BONA por importe de cien mil euros (100.000 €) prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.o) de dicha Ley 10/2014 consistente en presentar deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables cuando tales deficiencias pongan en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad.	Firme	Sanción de multa Impuesta a BEST AND FAST CHANGE ESPAÑA, S.A. , por importe de un millón y medio de euros (1.500.000 euros) , prevista en el artículo 98.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 7.3.II.b) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.a) de la meritada Ley 10/2014, consistente en <i>"la realización de actos u operaciones prohibidas por las normas reglamentarias reguladoras de los establecimientos de cambio de moneda o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado"</i> , todo ello por no proporcionar información suficiente a sus clientes, especialmente en materia de comisiones.
29-09-17	Sanción de inhabilitación Impuesta a D. AQUILES HERNÁNDEZ BONA por plazo de 8 años , para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de pago o del sector financiero, con separación del cargo de administración que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.g) de dicha Ley 10/2014 consistente en llevar la contabilidad con irregularidades esenciales que impidan conocer la situación patrimonial o financiera de la entidad.	Firme	Medida accesoría de Amonestación pública , con publicación en el Boletín Oficial del Estado, prevista en el artículo 98.2.b) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, de la sanción de multa Impuesta a BEST AND FAST CHANGE ESPAÑA, S.A. , por importe de un millón y medio de euros (1.500.000 euros), prevista en el artículo 98.1.a) de dicha Ley 10/2014, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 7.3.II.b) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.a) de la meritada Ley 10/2014, consistente en <i>"la realización de actos u operaciones prohibidas por las normas reglamentarias reguladoras de los establecimientos de cambio de moneda o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado"</i> , todo ello por no proporcionar información suficiente a sus clientes, especialmente en materia de comisiones.
29-09-17	Sanción de multa Impuesta a D. AQUILES HERNÁNDEZ BONA por importe de cien mil euros (100.000 €) prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.g) de dicha Ley 10/2014 consistente en llevar la contabilidad con irregularidades esenciales que impidan conocer la situación patrimonial o financiera de la entidad.	Firme	Sanción de multa Impuesta a BANKIA, S.A. , por importe de cuatro millones de euros (4.000.000 €) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión, entre julio de 2013 y diciembre de 2014, de una infracción grave tipificada en el artículo 15 del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, consistente en haber incumplido las obligaciones del artículo 5.4 de dicho Real Decreto-Ley, referidas a la debida aplicación del Código de Buenas Prácticas anexo al citado Real Decreto-Ley.
29-09-17	Sanción de multa Impuesta a BANKIA, S.A. por importe de cuatro millones de euros (4.000.000 €) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión, entre julio de 2013 y diciembre de 2014, de una infracción grave tipificada en el artículo 15 del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, consistente en haber incumplido las obligaciones del artículo 5.9 de dicho Real Decreto-Ley 6/2012, referidas a los deberes de información a los clientes y publicidad sobre el Código de Buenas Prácticas anexo a dicho Real Decreto-Ley.	Firme	Sanción de multa Impuesta a BANKIA, S.A. por importe de cuatro millones de euros (4.000.000 €) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 15 del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, consistente en haber incumplido obligaciones del artículo 6.5 de dicho Real Decreto-Ley 6/2012, referidas al deber de remitir periódicamente información al Banco de España sobre la aplicación del Código de Buenas Prácticas anexo a ese Real Decreto-Ley.
29-09-17	Sanción de multa Impuesta a FINANCIERA CARRIÓN S.A., E.F.C. por importe de sesenta mil euros (60.000 €) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito -habándose aplicado las reducciones legalmente establecidas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas- por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 34.2 de la Ley 16/2011, de 24 de Junio, de Contratos de Crédito al Consumo, al quedar acreditada la vulneración de los artículos 10 y 16 de la citada Ley en el periodo comprendido entre los años 2013 y 2015.	Firme	Sanción de multa Impuesta a BANKIA, S.A. por importe de cuatro millones de euros (4.000.000 €) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 15 del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, consistente en haber incumplido obligaciones del artículo 6.5 de dicho Real Decreto-Ley 6/2012, referidas al deber de remitir periódicamente información al Banco de España sobre la aplicación del Código de Buenas Prácticas anexo a ese Real Decreto-Ley.
29-09-17	Sanción de multa Impuesta a FINANCIERA CARRIÓN S.A., E.F.C. por importe de sesenta mil euros (60.000 €) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito -habándose aplicado las reducciones legalmente establecidas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas- por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 34.2 de la Ley 16/2011, de 24 de Junio, de Contratos de Crédito al Consumo, al quedar acreditada la vulneración de los artículos 10 y 16 de la citada Ley en el periodo comprendido entre los años 2013 y 2015.	Firme	Sanción de multa Impuesta a D. FABRIZIO SIGNORELLI , administrador único de Best and Fast Change España, S.A. , por importe de setenta mil euros (70.000 euros) , prevista en el artículo 101.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 7.3.II.b) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.a) de la meritada Ley 10/2014, consistente en <i>"la realización de actos u operaciones prohibidas por las normas reglamentarias reguladoras de los establecimientos de cambio de moneda o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado"</i> , todo ello por no proporcionar información suficiente a sus clientes, especialmente en materia de comisiones.
29-09-17	Sanción de multa Impuesta a FINANCIERA CARRIÓN S.A., E.F.C. por importe de cientos dos mil euros (102.000 €) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito -habándose aplicado las reducciones legalmente establecidas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas- por la comisión, en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 30 de Junio de 2015, de una infracción grave tipificada en el artículo 5.e) de la citada Ley 26/1988, consistente <i>"en la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del número 2 del artículo 28 de esta Ley o al amparo del número 2 del artículo 29 de la Ley de Economía Sostenible"</i> .	Firme	Sanción de multa Impuesta a D. FABRIZIO SIGNORELLI , administrador único de Best and Fast Change España, S.A. , para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de crédito o del sector financiero, con separación del cargo de administrador único, por plazo de dos años , prevista en el artículo 101.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 7.3.II.b) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.a) de la meritada Ley 10/2014, consistente en <i>"la realización de actos u operaciones prohibidas por las normas reglamentarias reguladoras de los establecimientos de cambio de moneda o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado"</i> .
29-09-17	Sanción de multa Impuesta a FINANCIERA CARRIÓN S.A., E.F.C. por importe de doscientos diez mil euros (210.000 €) , prevista en el artículo 9.a) de la Ley 26/1988, de 29 de Julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito -habándose aplicado las reducciones legalmente establecidas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas- por la comisión, en el periodo comprendido entre el 9 de diciembre de 2007 y el 31 de marzo de 2015, de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.e) de la citada Ley 26/1988, consistente en <i>"la realización de actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de Ley o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado"</i> .	Firme	Sanción de multa Impuesta a BEST AND FAST CHANGE ESPAÑA, S.A. , por importe de un millón y medio de euros (1.500.000 euros) , prevista en el artículo 98.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de Junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave , tipificada en el artículo 7.3.II.b) del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.a) de la meritada Ley 10/2014, consistente en <i>"la realización de actos u operaciones prohibidas por las normas reglamentarias reguladoras de los establecimientos de cambio de moneda o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter ocasional o aislado"</i> , todo ello por no proporcionar información suficiente a sus clientes, especialmente en materia de comisiones.

Asimetría informacional en el sistema financiero

2018

Fecha de resolución	Información sobre las infracciones y sanciones impuestas	Estado
21-12-18	<p>El Consejo de Gobierno del Banco de España, en su sesión del 21 de diciembre de 2018, ha acordado imponer a ABANCA CORPORACIÓN BANCARIA, S.A. una sanción de multa de tres millones de euros (3.000.000 €), -tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, por la comisión de una infracción grave consistente en ejercer, durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 30 de septiembre de 2016, actos u operaciones con incumplimiento de la Orden 2899/2011 y de la Circular 5/2012 del Banco de España. (Artículo 93.f de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito).</p> <p>En el expediente han resultado probados distintos incumplimientos relacionados con la información precontractual proporcionada al cliente sobre los gastos y costes de las operaciones de préstamos hipotecarios y la inclusión de tales gastos y costes en el cálculo de la Tasa Anual Equivalente.</p>	Firme
30-11-18	<p>Sanción de multa impuesta a CAIXABANK, S.A., por importe de tres millones seiscientos mil euros (3.600.000 €) -tras la aplicación de las reducciones contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 9.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.e) de esta última Ley.</p> <p>Se han detectado incumplimientos de normas con rango de Ley relativos a los límites impuestos por la Ley 41/2007 a las compensaciones por desistimiento en amortizaciones anticipadas, a las reglas sobre la sustitución de índices de referencia establecidas en la Disposición Adicional Duodécima de la Ley 14/2013, y a las normas sobre redondeo de tipos de interés establecidas en la Disposición Adicional Duodécima de la Ley 44/2002.</p>	Firme
30-11-18	<p>Sanción de multa impuesta a CAIXABANK, S.A., por importe de un millón doscientos mil euros (1.200.000 €) -tras la aplicación de las reducciones contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 5.e) de esta última Ley.</p> <p>Se han detectado incumplimientos de determinadas exigencias relativas a la entrega de la información precontractual, al contenido mínimo que debía reunir ésta y la documentación contractual, a la forma de cálculo de la TAE, a la Información proporcionada en relación con compensaciones por riesgo de tipo de interés en amortizaciones anticipadas, obligaciones todas ellas establecidas en la Orden 2899/2011 y la Circular del Banco de España 5/2012.</p>	Firme
30-11-18	<p>Sanción de multa impuesta BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA, S.A., por importe de un millón quinientos mil euros (1.500.000 €), -tras la aplicación de las reducciones contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 5.e) de esta última Ley.</p> <p>Se han detectado incumplimientos de determinadas exigencias relativas a la información precontractual a facilitar al cliente, a la forma de cálculo de la TAE, a la información proporcionada en relación con compensaciones por riesgo de tipo de interés en amortizaciones anticipadas y al cobro de comisiones por cancelación registral y, finalmente, a la custodia de la documentación contractual, obligaciones todas ellas establecidas en la Orden 2899/2011 y la Circular del Banco de España 5/2012.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa impuesta a la entidad de pago Transferencias América, S.A. por importe de treinta y cinco mil euros (35.000 €), prevista en el artículo 10 a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito (norma vigente al tiempo de la comisión de los hechos), por la comisión de una infracción grave, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, por no contar con una efectiva administración y dirección en territorio español.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa impuesta a Banco Santander, S.A., en su condición de sucesor universal de Banco Popular Español, S.A., por importe de tres millones de euros (3.000.000 €), prevista en el artículo 9.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.e) de la citada Ley 26/1988, consistente en el ejercicio de actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del número 2 del artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.</p> <p>Tal infracción se ha producido al haberse detectado incumplimientos de la Orden 2899/2011 y de la Circular 5/2012 del Banco de España en lo relativo a: la entrega y el contenido preceptivo que debe contener la información precontractual y contractual facilitada a los clientes; el cálculo de la TAE; y el cobro de comisiones por servicios no prestados.</p>	Firme en vía administrativo Recurrido judicialment
28-09-18	<p>Sanción de multa impuesta a Banco Santander, S.A., en su condición de sucesor universal de Banco Popular Español, S.A., por importe de tres millones de euros (3.000.000 euros) prevista en el artículo 9.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.e) de la citada Ley 26/1988, consistente en la realización de actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de Ley y con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.</p> <p>Tal infracción se ha producido al haberse detectado incumplimientos de las Leyes 41/2007 y 44/2002, en materia, respectivamente, de: compensaciones y comisiones en supuestos de amortización anticipada y aplicación de cláusulas de redondeo del tipo de interés.</p>	Firme en vía administrativo Recurrido judicialment
28-09-18	<p>Sanción de multa impuesta a BANKIA, S.A., en su condición de sucesora universal de Banco Mare Nostrum, S.A., por importe de novecientos mil euros (900.000 €), -tras la aplicación de las reducciones contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 9.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.e) de esta última Ley, consistente en la realización de actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de Ley y con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa impuesta a BANKIA, S.A., en su condición de sucesora universal de Banco Mare Nostrum, S.A., por importe de trescientos mil euros (300.000 €), -tras la aplicación de las reducciones contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 5.e) de esta última Ley, consistente en la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del número 2 del artículo 29 de la Ley de Economía Sostenible, y, en concreto, con incumplimiento de la Orden 2899/2011 y de la Circular 5/2012 del Banco de España.</p>	Firme
26-10-18	<p>Sanción de multa impuesta a BANKIA, S.A., por importe de novecientos mil euros (900.000 €), -tras la aplicación de las reducciones contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 5.e) de esta última Ley, consistente en la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del número 2 del artículo 29 de la Ley de Economía Sostenible, y, en concreto, con incumplimiento de la Orden 2899/2011 y de la Circular 5/2012 del Banco de España.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa impuesta a la entidad de pago Transferencias América, S.A. por importe de treinta y cinco mil euros (35.000 €), prevista en el artículo 10 a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito (norma vigente al tiempo de la comisión de los hechos), por la comisión de una infracción grave, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, por no contar con una efectiva administración y dirección en territorio español.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa por importe de veinte mil euros (20.000 €), impuesta a D. José Antonio Zamudio Farrera, miembro del Consejo de Administración de Transferencias América, S.A., prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave, tipificada en el artículo 92.d) de dicha Ley 10/2014, por situarse los recursos propios mínimos de la entidad por debajo del ochenta por ciento del mínimo exigido en función de los riesgos, desde el 30 de junio de 2016 hasta el 12 de enero de 2017.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa por importe de veinte mil euros (20.000 €), impuesta a D. José Antonio Zamudio Miranda, miembro del Consejo de Administración de Transferencias América, S.A., prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave, tipificada en el artículo 92.d) de dicha Ley 10/2014, por situarse los recursos propios mínimos de la entidad por debajo del ochenta por ciento del mínimo exigido en función de los riesgos, desde el 30 de junio de 2016 hasta el 12 de enero de 2017.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa por importe de veinte mil euros (20.000 €), impuesta a D. Andrés Zamudio Miranda, miembro del Consejo de Administración de Transferencias América, S.A., prevista en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito (norma vigente al tiempo de la comisión de los hechos), por la comisión de una infracción grave, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, por no contar la entidad de pago con una efectiva administración y dirección en territorio español.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa por importe de veinte mil euros (20.000 €), impuesta a D. Silvia Patricia Miranda Juárez, Presidenta del Consejo de Administración y consejera delegada de Transferencias América, S.A., prevista en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito (norma vigente al tiempo de la comisión de los hechos), por la comisión de una infracción grave, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, por no contar la entidad de pago con una efectiva administración y dirección en territorio español.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa por importe de veinte mil euros (20.000 €), impuesta a D. Silvia Patricia Miranda Juárez, Presidenta del Consejo de Administración y consejera delegada de Transferencias América, S.A., prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de un infracción muy grave, tipificada en el artículo 92.d) de dicha Ley 10/2014, por situarse los recursos propios mínimos de la entidad por debajo del ochenta por ciento del mínimo exigido en función de los riesgos, desde el 30 de junio de 2016 hasta el 12 de enero de 2017.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa por importe de veinte mil euros (20.000 €), impuesta a D. José Antonio Zamudio Farrera, miembro del Consejo de Administración de Transferencias América, S.A., prevista en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito (norma vigente al tiempo de la comisión de los hechos), por la comisión de una infracción grave, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, por no contar la entidad de pago con una efectiva administración y dirección en territorio español.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa por importe de veinte mil euros (20.000 €), impuesta a D. José Antonio Zamudio Miranda, miembro del Consejo de Administración de Transferencias América, S.A., prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave, tipificada en el artículo 92.d) de dicha Ley 10/2014, por situarse los recursos propios mínimos de la entidad por debajo del ochenta por ciento del mínimo exigido en función de los riesgos, desde el 30 de junio de 2016 hasta el 12 de enero de 2017.</p>	Firme
28-09-18	<p>Sanción de multa por importe de veinte mil euros (20.000 €), impuesta a D. José Antonio Zamudio Miranda, miembro del Consejo de Administración de Transferencias América, S.A., prevista en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de entidades de crédito (norma vigente al tiempo de la comisión de los hechos), por la comisión de una infracción grave, tipificada en el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, por no contar la entidad de pago con una efectiva administración y dirección en territorio español.</p>	Firme

Carla Vidal Carballo

Asimetría informacional en el sistema financiero

28-09-18	Sanción de multa por importe de veinte mil euros (20.000 €) . Impuesta a D. Andrés Zamudio Miranda , miembro del Consejo de Administración de Transferencias América, S.A., prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.d) de dicha Ley 10/2014, por situarse los recursos propios mínimos de la entidad por debajo del ochenta por ciento del mínimo exigido en función de los riesgos, desde el 30 de junio de 2016 hasta el 12 de enero de 2017.	Firme	en el artículo 92.a) de dicha Ley 10/2014 , consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.		
30-07-18	Sanción de multa impuesta a MARVIN MANAGEMENT, S.L. por importe de quinientos cincuenta mil euros (550.000 euros) , prevista en el artículo 97 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión en los años 2016 y 2017 de una infracción muy grave tipificada en el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.	Firme	Sanción de multa impuesta a D. MARIO EMMRICH por importe de cincuenta mil euros (50.000 euros) , prevista en el artículo 100 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión en los años 2016 y 2017 de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.4 de la Ley 16/2009 , de 13 de noviembre, de Servicios de Pago , en relación con el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorizadón actividades legalmente reservadas a las entidades de pago.	30-07-18	Firme
30-07-18	Medida accesoria de amonestación pública , con publicación en el Boletín Oficial del Estado, prevista en el artículo 97.2.c) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, de la sanción de multa impuesta a MARVIN MANAGEMENT, S.L. , por importe de quinientos cincuenta mil euros (550.000 euros), por la comisión en los años 2016 y 2017 de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.	Firme	Sanción de inhabilitación impuesta a D. MARIO EMMRICH por plazo de 5 años para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de pago o del sector financiero, con separación del cargo de administración o dirección que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 4.4 de la Ley 16/2009 , de 13 de noviembre, de Servicios de Pago , en relación con el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de pago.	30-07-18	Firme
30-07-18	Sanción de multa impuesta a MARVIN MANAGEMENT, S.L. por importe de quinientos cincuenta mil euros (550.000 euros) , prevista en el artículo 97 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión en los años 2016 y 2017 de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.4 de la Ley 16/2009 , de 13 de noviembre, de Servicios de Pago , en relación con el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de pago.	Firme	Sanción de multa impuesta a BANCA PUEYO, S.A. , por importe de ochocientos setenta y seis mil euros (876.000 €) -tras la aplicación de las reducciones contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 98.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 93.f) de dicha Ley 10/2014 , consistente en ejercer, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 30 de septiembre de 2016, actos u operaciones con incumplimiento de normas dictadas al amparo del artículo 5 de la misma Ley, y, en concreto, con incumplimiento de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.	29-06-18	Firme
30-07-18	Medida accesoria de amonestación pública , con publicación en el Boletín Oficial del Estado, prevista en el artículo 97.2.c) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, de la sanción de multa impuesta a MARVIN MANAGEMENT, S.L. , por importe de quinientos cincuenta mil euros (550.000 euros), por la comisión en los años 2016 y 2017 de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 4.4 de la Ley 16/2009 , de 13 de noviembre, de Servicios de Pago , en relación con el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de pago.	Firme	Sanción de multa impuesta a CAIXABANK, S.A. por importe de trescientos cincuenta mil euros (350.000 €) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, norma aplicable en el momento de comisión de los hechos, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 15 del Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.	30-05-18	Firme
30-07-18	Sanción de multa impuesta a D. VINCENZO CARPANZANO por importe de cincuenta mil euros (50.000 euros) , prevista en el artículo 100 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión en los años 2016 y 2017 de una infracción muy grave tipificada en el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.	Firme	Tal infracción se ha producido al Incumplirse por la Entidad determinadas obligaciones relativas a cómo debe aplicarse el Código de Buenas prácticas y a la Información que se debe facilitar al cliente acerca del mismo (apartados 4 y 9 del artículo 5 del citado Real Decreto-Ley respectivamente).		
30-07-18	Sanción de inhabilitación impuesta a D. VINCENZO CARPANZANO por plazo de 5 años para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de crédito o del sector financiero, con separación del cargo de administración o dirección que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.a) de dicha Ley 10/2014 , consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.	Firme	Sanción de multa impuesta a BANCO PICHINCHA ESPAÑA, S.A. , por importe de trescientos cincuenta y un mil euros (351.000 €) -tras la aplicación de las reducciones contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 98.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 93.f) de dicha Ley 10/2014 , consistente en ejercer, en el período comprendido entre el 1 de enero de 2015 y el 30 de septiembre de 2016, actos u operaciones con incumplimiento de normas dictadas al amparo del artículo 5 de la misma Ley, y, en concreto, con incumplimiento de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.	30-05-18	Firme
30-07-18	Sanción de multa impuesta a D. VINCENZO CARPANZANO por importe de cincuenta mil euros (50.000 euros) , prevista en el artículo 100 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión en los años 2016 y 2017 de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.4 de la Ley 16/2009 , de 13 de noviembre, de Servicios de Pago , en relación con el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de pago.	Firme	Sanción de multa impuesta a ING BANK, N.V. Sucursal en España , por importe de tres millones de euros (3.000.000 euros) — tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 98.1.b) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 93.f) de dicha Ley 10/2014 , consistente en la realización de actos u operaciones con incumplimiento de normas dictadas al amparo del artículo 5 de la misma Ley.	26-11-19	Firme
30-07-18	Sanción de inhabilitación impuesta a D. VINCENZO CARPANZANO por plazo de 5 años para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de pago o del sector financiero, con separación del cargo de administración o dirección que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.a) de dicha Ley 10/2014 , consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.	Firme	Se han apreciado incumplimientos de la Orden 2899/2011 y de la Circular 5/2012 del Banco de España, porque la TAE informada a los clientes era deficiente, tampoco se calculaba adecuadamente ni en la información precontractual (FIPER) ni en la documentación contractual, al no incluirse en dicho cálculo algunos de los gastos de formalización a cargo del cliente. Asimismo en la FIPER se facilitaba una deficiente información a los clientes respecto de los gastos y costes asumidos por ellos.		
30-07-18	Sanción de multa impuesta a D. MARIO EMMRICH por importe de cincuenta mil euros (50.000 euros) , prevista en el artículo 100 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión en los años 2016 y 2017 de una infracción muy grave tipificada en el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.	Firme	Sanción de multa impuesta a ING BANK, N.V. Sucursal en España , por importe de dos millones cuatrocientos mil euros (2.400.000 euros) — tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 98.1.b) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 93.p) de dicha Ley 10/2014 , consistente en presentar deficiencias en los mecanismos de control Interno.	26-11-19	Firme
30-07-18	Sanción de inhabilitación impuesta a D. MARIO EMMRICH por plazo de 5 años para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de crédito o del sector financiero, con separación del cargo de administración o dirección que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.a) de dicha Ley 10/2014 , consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.	Firme	Se ha apreciado que la Entidad no controlaba suficientemente a las gestorías que facilitan las ofertas vinculantes a los clientes, incumpliendo con ello el artículo 29 de la citada Ley 10/2014.		
30-07-18	Sanción de multa impuesta a D. VINCENZO CARPANZANO por importe de cincuenta mil euros (50.000 euros) , prevista en el artículo 100 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión en los años 2016 y 2017 de una infracción muy grave tipificada en el artículo 4.4 de la Ley 16/2009 , de 13 de noviembre, de Servicios de Pago , en relación con el artículo 92.a) de la citada Ley 10/2014, consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de pago.	Firme	Sanción de multa impuesta a Avalmadrid, Sociedad de Garantía Recíproca , por importe de noventa y cinco mil euros (95.000 €) , prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito (norma sancionadora sustantiva que resulta aplicable atendiendo al tiempo en que tuvieron lugar los hechos), por la comisión de una infracción grave tipificada en el artículo 5.r) de dicha Ley 26/1988 .	22-10-19	Firme
30-07-18	Sanción de inhabilitación impuesta a D. MARIO EMMRICH por plazo de 5 años para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de crédito o del sector financiero, con separación del cargo de administración o dirección que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.a) de dicha Ley 10/2014 , consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.	Firme	Tal infracción se ha producido al Incumplir la Entidad un requerimiento del Banco de España en materia de control interno (concentración y seguimiento del riesgo).	22-10-19	Firme en vía administrativa. Recurrido judicialmente
30-07-18	Sanción de inhabilitación impuesta a D. MARIO EMMRICH por plazo de 5 años para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de crédito o del sector financiero, con separación del cargo de administración o dirección que ocupa, prevista en el artículo 100.1.d) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una infracción muy grave , tipificada en el artículo 92.a) de dicha Ley 10/2014 , consistente en ejercer sin autorización actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito.	Firme	Sanción de multa impuesta a la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid , consejera de Avalmadrid, Sociedad de Garantía Recíproca, por importe de treinta y ocho mil cuatrocientos euros (38.400 €) — tras la aplicación de la reducción del 20% por pago voluntario contemplada en el artículo 85 de la ley 39/2015, de 1		

2019

Carla Vidal Carballo

Asimetría informacional en el sistema financiero

de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito (norma sancionadora sustantiva que resulta aplicable atendiendo al tiempo en que tuvieron lugar los hechos), por la comisión de una **infracción grave** tipificada en el **artículo 5.r) de la citada Ley 26/1988**.

Tal infracción se ha producido al incumplir la Entidad un requerimiento del Banco de España en materia de control interno (concentración y seguimiento del riesgo).

Sanción de **multa** impuesta a **D. Juan Pablo Lázaro Montero de Espinosa**, consejero de Avalmadrid, Sociedad de Garantía Recíproca, por un importe de **diez mil cuatrocientos euros (10.400 €)**—tras la aplicación de la reducción del 20% por pago voluntario contemplada en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 13.1.c) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito (norma sancionadora sustantiva que resulta aplicable atendiendo al tiempo en que tuvieron lugar los hechos), por la comisión de una **infracción grave** tipificada en el **artículo 5.r) de la citada Ley 26/1988**.

Tal infracción se ha producido al incumplir la Entidad un requerimiento del Banco de España en materia de control interno (concentración y seguimiento del riesgo).

Sanción de **multa** impuesta a **Intercredit, Inc.** por importe de **setenta y dos mil euros (72.000 euros)**— tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 97.1.a).1º de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, por la comisión de una **infracción muy grave** tipificada en el **artículo 4.4** de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (vigente al tiempo de la comisión de los hechos), en relación con el artículo 92.aa) de la citada Ley 10/2014.

Dicha infracción consiste en la prestación reiterada y con carácter profesional de servicios de pago sin tener la condición de proveedor de servicios de pago.

Sanción de **multa** impuesta a **D. Rubén Fernando Saavedra, en su condición de presidente de Intercredit, Inc.** por importe de **nueve mil euros (9.000 euros)**— tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, por la comisión de una **infracción muy grave** tipificada en el **artículo 4.4** de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de Servicios de Pago (vigente al tiempo de la comisión de los hechos), en relación con el artículo 92.aa) de la citada Ley 10/2014.

Dicha infracción consiste en la prestación reiterada y con carácter profesional de servicios de pago sin tener la condición de proveedor de servicios de pago.

Sanción de **multa** impuesta a **Banco Santander, S.A.** por importe de **tres millones doscientos mil euros (3.200.000 euros)** — tras la aplicación de la reducción del 20% por pago voluntario contemplada en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una **infracción grave** tipificada en el **artículo 5.d)** de la citada Ley 26/1988, consistente en la realización meramente ocasional o aislada de actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de Ley, o con incumplimiento de requisitos establecidos en las mismas.

Tal infracción se ha producido al haberse detectado incumplimientos de las Leyes 41/2007, 2/1994 y 44/2002 en materia, respectivamente, de: comisiones por amortización anticipada y compensación por riesgo de tipo de interés; comisiones por novación en ampliaciones de plazo; y redondeos de tipo de interés.

Sanción de **multa** impuesta a **Banco Santander, S.A.** por importe de **tres millones doscientos mil euros (3.200.000 euros)** — tras la aplicación de la reducción del 20% por pago voluntario contemplada en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una **infracción grave** tipificada en el **artículo 5.a)** de la citada Ley 26/1988, consistente en la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del número 2 del artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Tal infracción se ha producido al haberse detectado incumplimientos de la Orden 2899/2011 y de la Circular 5/2012 del Banco de España en lo relativo a: la entrega de la información precontractual; el contenido de los documentos de liquidación en cancelaciones anticipadas en las que se percibe compensación por riesgo de tipos de interés; el adeudo de comisiones en la novación de operaciones; el cálculo de la TAE incluida en la información precontractual y en la documentación contractual; y el contenido de la información precontractual en relación a otros costes considerados en la TAE y en el importe total a reembolsar.

Sanción de **multa** impuesta a **Unicaja Banco, S.A.** por importe de **un millón cincuenta mil euros (1.050.000 euros)** — tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 9.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una **infracción muy grave** tipificada en el **artículo 4.a)** de la citada Ley 26/1988, consistente en la realización de actos

u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de Ley o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas.

Tal infracción se ha producido al haberse detectado incumplimientos del artículo 7 de la Ley 41/2007, que prohíbe cobrar comisión por expedir la documentación bancaria que acredite el pago del préstamo.

Sanción de **multa** impuesta a **Unicaja Banco, S.A.** por importe de **cuatrocientos cincuenta mil euros (450.000 euros)** — tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 10.a) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito, norma sancionadora sustantiva que resulta de aplicación atendiendo al tiempo de comisión de los hechos, por la comisión de una **infracción grave** tipificada en el **artículo 5.e)** de la citada Ley 26/1988, consistente en la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del número 2 del artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Tal infracción se ha producido al haberse detectado incumplimientos de la Orden 2899/2011 y de la Circular 5/2012 del Banco de España en lo relativo a la entrega de la información precontractual y el contenido tanto de dicha información como de la documentación contractual, así como a la forma en que se calcula la TAE en la documentación precontractual y contractual, toda vez que no se incluyen todos los gastos de formalización a cargo del prestatario y el coste del seguro de daños exigido para concertar la operación

Sanción de **multa** impuesta a **D. Luis Alberto Gasparini**, administrador único de Euro Trading & Financal, S.A., por importe de **veinticuatro mil euros (24.000 €)** -tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 100.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una **infracción muy grave**, tipificada en el **artículo 7.3.1.b)** del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, por el que se regula el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 92.g) de la citada Ley 10/2014 y con el artículo 178.Tres de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

Tal infracción se ha producido al haberse detectado en la contabilidad de la entidad irregularidades esenciales que impiden conocer su situación patrimonial y financiera.

Sanción de **multa** impuesta a **D. Luis Alberto Gasparini**, administrador único de Euro Trading & Financal, S.A., por importe de **cuatro mil ochocientos euros (4.800 €)** -tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 101.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una **infracción grave**, tipificada en el **artículo 7.3.11.a)** del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, por el que se regula el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.d) de la citada Ley 10/2014 y con el artículo 178.Tres de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

Tal infracción se ha producido al haberse realizado operaciones de venta de moneda extranjera sin contar con la preceptiva autorización previa.

Sanción de **multa** impuesta a **D. Luis Alberto Gasparini**, administrador único de Euro Trading & Financal, S.A., por importe de **nueve mil euros (9.000 €)** -tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 101.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una **infracción grave**, tipificada en el **artículo 7.3.11.b)** del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, por el que se regula el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.e) de la citada Ley 10/2014 y con el artículo 178.Tres de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

Tal infracción se ha producido al haberse detectado incumplimientos del deber de registro de las operaciones en la forma prevista por la Circular del Banco de España 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda.

Sanción de **multa** impuesta a **Euro Trading & Financal, S.A.**, por importe de **ciento veinte mil euros (120.000 €)** -tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 97.1.a).2º, párrafo 2º, de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una **infracción muy grave**, tipificada en el **artículo 7.3.11.b)** del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, por el que se regula el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 92.g) de la citada Ley 10/2014 y con el artículo 178.Tres de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

Tal infracción se ha producido por incurrir la contabilidad de la Entidad en irregularidades esenciales que impiden conocer su situación patrimonial y financiera.

Sanción de **multa** impuesta a **Euro Trading & Financal, S.A.**, por importe de **veinticuatro mil euros (24.000 €)** -tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 98.1.b), párrafo 2º, de

la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una **infracción grave**, tipificada en el **artículo 7.3.11.a)** del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, por el que se regula el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.d) de la citada Ley 10/2014 y con el artículo 178.Tres de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social,

Tal infracción se ha producido al haberse realizado operaciones de venta de moneda extranjera sin contar con la preceptiva autorización previa.

Sanción de **multa** impuesta a **Euro Trading & Financal, S.A.**, por importe de **treinta y nueve mil euros (39.000 €)** -tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas-, prevista en el artículo 98.1.b), párrafo 2º, de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una **infracción grave**, tipificada en el **artículo 7.3.11.b)** del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, por el que se regula el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito, en relación con el artículo 93.e) de la citada Ley 10/2014 y con el artículo 178.Tres de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y de orden social.

Tal infracción se ha producido al incumplirse el deber de registro de las operaciones en la forma prevista por la Circular del Banco de España 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda.

Sanción de **multa** impuesta a **Triodos Bank, N.V., Sucursal en España** por importe de **ciento setenta y cuatro mil euros (174.000 €)** — tras la aplicación de las reducciones del 40% contempladas en el artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas—, prevista en el artículo 98.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la comisión de una **infracción grave** tipificada en el **artículo 93.f)** de la citada Ley 10/2014.

Tal infracción se ha producido al incumplir la Entidad con lo establecido en la Orden 2899/2011 y en la Circular 5/2012 del Banco de España, en lo relativo a la información precontractual facilitada al cliente en relación con los gastos y costes de la operación, y a la inclusión en el cálculo de la Tasa Anual Equivalente de tales gastos y costes.

Materias de Reclamaciones al Banco de España

MATERIAS DE RECLAMACIÓN

CUADRO 2.4

	2017		2016	
	N.º	% s/total	N.º	% s/total
Operaciones activas	33.583	83,6	8.042	55,6
Préstamos hipotecarios	32.684	81,4	7.201	49,8
Gastos de formalización	23.040	57,3	20	0,1
Aplicación del Real Decreto-ley 1/2017	4.099	10,2	0	0,0
Limitaciones a la variación del interés	1.972	4,9	3.954	27,3
Liquidación	848	2,1	650	4,5
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	709	1,8	712	4,9
Petición de documentación	563	1,4	218	1,5
Aplicación del tipo de referencia IRPH	433	1,1	339	2,3
Código de Buenas Prácticas	301	0,7	431	3,0
Concesión	231	0,6	274	1,9
Cesiones y titulizaciones	129	0,3	325	2,2
Cobertura de riesgos	52	0,1	46	0,3
Subrogación	22	0,1	40	0,3
Formalización	19	0,0	39	0,3
Novación	10	0,0	20	0,1
Préstamo a promotor	7	0,0	3	0,0
Otras cuestiones	249	0,6	130	0,9
Préstamos personales y créditos al consumo	775	1,9	697	4,8
Liquidación	371	0,9	375	2,6
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	87	0,2	56	0,4
Concesión	81	0,2	66	0,5
Cancelación	73	0,2	72	0,5
Petición de documentación	73	0,2	65	0,4
Cesiones y titulizaciones	34	0,1	21	0,1
Cobertura de riesgos	18	0,0	3	0,0
Formalización	17	0,0	26	0,2
Otras cuestiones	21	0,1	13	0,1
Avalés y garantías	85	0,2	94	0,6
Leasing/renting	22	0,1	22	0,2
Préstamos subvencionados	15	0,0	15	0,1
Factoring/confirming	2	0,0	13	0,1
Operaciones pasivas (cuentas y depósitos)	2.668	6,6	2.585	17,9
Liquidación	1.387	3,5	1.296	9,0
Discrepancia sobre apuntes	354	0,9	296	2,0
Cancelación	242	0,6	269	1,9
Solicitud de información	225	0,6	234	1,6
Bloqueo de cuenta	139	0,3	133	0,9
Modificación de condiciones	111	0,3	141	1,0
Formalización	58	0,1	64	0,4
Embargos	43	0,1	32	0,2
Régimen de disposición	38	0,1	47	0,3
Incidencias sobre titularidad	28	0,1	27	0,2
Cuentas inactivas	20	0,0	12	0,1
Compensación de cuentas	16	0,0	22	0,2
Concesión	1	0,0	5	0,0
Otras cuestiones	6	0,0	7	0,0

FUENTE: Banco de España.

MATERIAS DE RECLAMACIÓN (cont.)

CUADRO 2.4

	2017		2016	
	N.º	% s/total	N.º	% s/total
Servicios de pago	2.150	5,4	2.227	15,4
Tarjetas de crédito/débito	1.475	3,7	1.472	10,2
Discrepancia sobre apuntes	469	1,2	427	3,0
Uso fraudulento	325	0,8	260	1,8
Comisiones	273	0,7	276	1,9
Cajeros automáticos	135	0,3	194	1,3
Formalización	91	0,2	108	0,7
Cancelación	65	0,2	55	0,4
Modificación de condiciones	58	0,1	80	0,6
Terminal punto de venta	28	0,1	41	0,3
Intereses	12	0,0	17	0,1
Otras cuestiones	19	0,0	14	0,1
Transferencias	304	0,8	292	2,0
Dentro de la zona SEPA	241	0,6	233	1,6
Fuera de la zona SEPA	32	0,1	58	0,4
Fraude por Internet	31	0,1	1	0,0
Recibos	245	0,6	307	2,1
Servicio de caja	126	0,3	156	1,1
Efectos	153	0,4	110	0,8
Cheques	119	0,3	95	0,7
Pagarés	30	0,1	13	0,1
Letras	4	0,0	2	0,0
Cuestiones sobre valores y seguros	740	1,8	709	4,9
Valores	474	1,2	501	3,5
Seguros	266	0,7	208	1,4
Cuestiones varias	882	2,2	789	5,5
Cuestiones hereditarias	526	1,3	482	3,3
Cuestiones de la CIRBE	98	0,2	73	0,5
Protección de datos personales	44	0,1	25	0,2
Registro de solvencia	32	0,1	53	0,4
Tasación	16	0,0	12	0,1
Cajas de seguridad	11	0,0	4	0,0
Deuda pública	2	0,0	9	0,1
Otras cuestiones	153	0,4	131	0,9
TOTAL	40.176	100,0	14.462	100,0

FUENTE: Banco de España.

Asimetría informacional en el sistema financiero

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE

	2019		2018		Variación (%)
	N.º	% s/ total	N.º	% s/ total	
Operaciones activas	6.033	41,2	12.176	61,8	-50,5
Préstamos hipotecarios	4.488	30,5	10.645	54,0	-58,0
Gastos de formalización	1.544	10,5	6.091	30,9	-74,7
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	579	4,0	700	3,6	-17,3
Comisiones	379	2,6	379	1,9	0,0
Aplicación del Real Decreto-ley 1/2017	321	2,2	1.323	6,7	-75,7
Petición de documentación	299	2,0	396	2,0	-24,5
Código de Buenas Prácticas	201	1,4	227	1,2	-11,5
Tramitación administrativa de la hipoteca	165	1,1	154	0,8	7,1
Bonificaciones del tipo de interés	136	0,9	133	0,7	2,3
Cálculo de la cuota	102	0,7	81	0,4	25,9
Cláusula suelo	100	0,7	311	1,6	-67,8
Garantías del préstamo	65	0,4	74	0,4	-12,2
Aplicación del tipo de referencia IRPH	55	0,4	201	1,0	-72,6
Tasación	51	0,3	37	0,2	37,8
Disconformidad con la deuda pendiente	44	0,3	49	0,2	-10,2
Concesión	34	0,2	32	0,2	6,3
Titulización	27	0,2	55	0,3	-50,9
Préstamo multidisiva	24	0,2	41	0,2	-41,5
Información previa	24	0,2	12	0,1	100,0
Fiscalidad	18	0,1	27	0,1	-33,3
Crédito hipotecario	18	0,1	20	0,1	-10,0
Ejecución hipotecaria	17	0,1	20	0,1	-15,0
Interés de demora	16	0,1	22	0,1	-27,3
Cesión del crédito	16	0,1	2	0,0	700,0
Cobertura de riesgos	14	0,1	25	0,1	-44,0
Subrogación de acreedor	14	0,1	14	0,1	0,0
Novación	12	0,1	9	0,0	33,3
Subrogación de deudor	10	0,1	13	0,1	-23,1
Préstamo a promotor	5	0,0	8	0,0	-37,5
Intereses negativos	4	0,0	6	0,0	-33,3
Redondeo de intereses	3	0,0	85	0,4	-96,5
Índice de referencia aplicado	2	0,0	16	0,1	-87,5
Hipoteca inversa	1	0,0	2	0,0	-50,0
Otras cuestiones	188	1,1	80	0,4	110,0
Préstamos personales y créditos al consumo	1.421	9,7	1.346	6,8	5,6
Cancelación	599	4,1	612	3,1	-2,1
Disconformidad con la deuda pendiente	278	1,9	181	0,9	53,6
Préstamos a pymes o autónomos	146	1,0	135	0,7	8,1
Comisiones	84	0,6	108	0,5	-22,2
Petición de documentación	79	0,5	64	0,3	23,4
Intereses	77	0,5	61	0,3	26,2
Productos vinculados: cuentas, tarjetas y seguros	50	0,3	60	0,3	-16,7
Refinanciación	33	0,2	32	0,2	3,1
Información previa	22	0,2	25	0,1	-12,0
Cesión del crédito	20	0,1	24	0,1	-16,7
Concesión	14	0,1	26	0,1	-46,2
Préstamo responsable	4	0,0	0	0,0	—
Otras cuestiones	15	0,1	18	0,1	-16,7
Avales	87	0,6	129	0,7	-32,6
Leasing	30	0,2	39	0,2	-23,1
Préstamos subvencionados	12	0,1	2	0,0	500,0
Factoring/confirming	8	0,1	8	0,0	0,0
Crédito documentario	4	0,0	2	0,0	100,0
Descuento comercial	3	0,0	5	0,0	-40,0

FUENTE: Banco de España.

MATERIAS DE RECLAMACIÓN. DETALLE (cont.)

	2019		2018		Variación (%)
	N.º	% s/ total	N.º	% s/ total	
Operaciones pasivas	2.853	19,5	2.851	14,5	0,1
Cuentas corrientes	2.798	19,1	2.760	14,0	1,4
Comisiones	1.118	7,6	1.343	6,8	-16,8
Discrepancia sobre apuntes	397	2,7	338	1,7	17,5
Bloqueo	387	2,6	149	0,8	159,7
Cancelación	350	2,4	313	1,6	11,8
Solicitud de información	223	1,5	252	1,3	-11,5
Modificación de condiciones	70	0,5	66	0,3	2,9
Apertura	38	0,3	44	0,2	-13,6
Régimen de disposición	38	0,3	51	0,3	-25,5
Embargo de saldo	34	0,2	52	0,3	-34,6
Cambio de titularidad	27	0,2	35	0,2	-22,9
Cuenta de pago básica	26	0,2	7	0,0	271,4
Regalos promocionales/publicidad	25	0,2	31	0,2	-19,4
Cuentas inactivas	24	0,2	25	0,1	-4,0
Compensación de cuentas	19	0,1	10	0,1	90,0
Liquidación de intereses	18	0,1	42	0,2	-57,1
Traslado de cuenta	4	0,0	0	0,0	—
Depósitos a plazo	54	0,4	88	0,4	-38,6
Depósitos estructurados	1	0,0	3	0,0	-66,7
Servicios de pago	3.456	23,6	2.579	13,1	34,0
Tarjetas de crédito/débito	2.619	17,9	1.869	9,5	40,1
Operaciones fraudulentas	814	5,6	571	2,9	42,6
Tarjetas revolving	599	4,1	204	1,0	193,6
Disconformidad con la deuda pendiente	244	1,7	228	1,2	7,0
Comisiones	240	1,6	272	1,4	-11,8
Discrepancia sobre apuntes	198	1,4	154	0,8	28,6
Cajeros automáticos	185	1,3	158	0,8	17,1
Documentación contractual	150	1,0	99	0,5	51,5
Cancelación	78	0,5	81	0,4	-3,7
Terminal punto de venta	50	0,3	34	0,2	47,1
Modificación de condiciones	40	0,3	61	0,3	-34,4
Otras cuestiones	21	0,1	7	0,0	200,0
Transferencias	444	3,0	324	1,6	37,0
Operación ejecutada incorrectamente	212	1,4	160	0,8	32,5
Comisiones y gastos de la operación	109	0,7	75	0,4	45,3
Fraude por Internet	97	0,7	50	0,3	94,0
Otras cuestiones	26	0,2	39	0,2	-33,3
Recibos	186	1,3	212	1,1	-12,3
Servicio de caja	207	1,4	174	0,9	19,0
Competencia de otros organismos	823	5,6	796	4,0	3,4
Valores	467	3,2	488	2,4	-0,2
Seguros	299	2,0	268	1,4	11,6
Protección de datos	57	0,4	60	0,3	-5,0
Herencias	669	4,6	596	3,0	12,2
Tramitación de testamentaria	271	1,9	230	1,2	17,8
Disposición por herederos	230	1,6	210	1,1	9,5
Información a herederos	168	1,1	156	0,8	7,7
Cuestiones varias	804	5,5	697	3,5	15,4
Demora o desatención de la entidad	237	1,6	216	1,1	9,7
Operación no bancaria	166	1,1	136	0,7	22,1
Efectos: cheques, pagarés, letras	147	1,0	116	0,6	26,7
Cuestiones de la CIRBE	124	0,8	83	0,4	49,4
Inclusión en ficheros de solvencia patrimonial	21	0,1	32	0,2	-34,4
Dinero electrónico	19	0,1	7	0,0	171,4
Cajas de seguridad	17	0,1	12	0,1	41,7
Renting	9	0,1	7	0,0	28,6
Otras cuestiones	64	0,4	88	0,4	-27,3
TOTAL	14.638	100,0	19.695	100,0	-26,7

FUENTE: Banco de España.