DEFENSOR DEL CLIENTE
DE LAS CAJAS VALENCIANAS

Apartado de Correos 12164
46080 VALENCIA

RAMÓN FERNÁNDEZ DE TIRSO AGUIRRE

RESOLUCION

D. Ramón Fernández de Tirso Aguirre, Defensor del Cliente de la Federación Valenciana de Cajas de Ahorros, ha visto el presente expediente promovido por S.L., contra la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, señalado con el número 03/08 del registro de esta Oficina, y tras el detenido examen de todo su contenido, dicta la presente resolución con base y fundamento en los siguientes argumentos:

ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 3 de enero de 2008, tiene entrada en esta Oficina del Defensor del Cliente escrito remitido por en representación de S.L.. en el que expresaba su reclamación contra la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, por los hechos siguientes.

Entre los días 4 y 5 de diciembre de 2.007 se realizaron cuatro transferencias fraudulentas con cargo a cuentas de titularidad de la mercantil, por un importe total de 12.600,60 euros. De ellas sólo se ha conseguido la retrocesión de una de las realizadas el día 5-12-2007, por importe de 3.230,30€, quedando sin recuperar 9.370,30€.

Solicita la mercantil reclamante que la entidad reclamada le abone la cantidad defraudada.

Segundo.- Requerida la entidad para que manifestara lo que estimara oportuno, en escrito de fecha 5 de febrero de 2008, la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, expone lo que sigue.

La Caja afirma que desde la oficina, ante la situación descrita se contactó con el Departamento de Internet para realizar las retrocesiones de las transferencias, obteniendo como resultado la retrocesión integra de una de ella por importe de 3.230,30€. El resto de las transferencias no fue posible su retrocesión, ya que los fondos habían sido dispuestos.

En todo momento, continúa la Caja, los mecanismos e instalaciones de la entidad son correctos y suficientemente seguros. La implantación del envío, mediante SMS de una clave de confirmación (adicional a la firma digital) al usuario, ya está en curso, por lo que a partir del día 8 de noviembre de 2.007, los clientes ya tienen a su disposición la nueva medida de seguridad en Bancaja Próxima Empresas.

En último lugar finaliza su escrito alegando que todas las transferencias fueron realizadas de acuerdo con la operatoria de Bancaja Próxima Empresas que consta en el contrato, y realizadas a través de Internet utilizando las claves de acceso y firma digital.

DEFENSOR DEL CLIENTE
DE LAS CAJAS VALENCIANAS

Apartado de Correos 12164
46080 VALENCIA

- La entidad ordenante solicitará telefónicamente a la entidad beneficiaria (aún sin haber recibido copia de la denuncia) la retención del importe transferido.

- La entidad beneficiaria, si no hubiera abonado todavía la transferencia, la dejará en situación de "pendiente".

- La entidad ordenante deberá ratificar su petición, durante los dos días hábiles siguientes, por fax o por correo electrónico. Si no lo hiciera, la entidad beneficiaria podría levantar la retención.

- La entidad beneficiaria tendrá un plazo de tres días desde esta ratificación para devolver la transferencia por su importe total o por la parte no dispuesta (si no hubiera fondos suficientes).

3) Entre la entidad beneficiaria y su cliente, cuando éste reclame la reposición de los fondos devueltos:

- La entidad beneficiaria reclamará a la ordenante ese importe y, una vez devuelto, lo consignará en el juzgado, donde se tendrán que personar la entidad ordenante o su cliente, como perjudicados.

Lamenta enormemente este Defensor no poder ser de mayor ayuda a la mercantil en el expediente que ahora nos ocupa, y de no poder informar más que de los extremos que apunta en esta resolución, pero lo cierto es que para comprobar si en la realización de tales operaciones en efecto fueron utilizadas las claves y firma digital del titular de la cuenta, así como si la obtención de las mismas se deriva de una falta de seguridad en el equipo informático del cliente o del sistema de banca electrónica de la entidad, deberían ser sometidas estas valoraciones al correspondiente peritaje, para lo cual carece de competencias esta Institución.

En virtud de todo cuanto queda expuesto

RESUELVO:

Que por la entidad reclamada, la Caja de Ahorros de Valencia, Castellón y Alicante, Bancaja, no se ha incurrido en una irregular práctica bancaria en el expediente promovido por quedando de esta manera resuelta la cuestión suscitada en el presente expediente.

Notifíquese a las partes esta resolución, haciendo saber al reclamante que su discrepancia con la misma puede plantearla ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.