

Memoria de Reclamaciones en breve



RECLAMACIONES

El Banco de España resolvió **34.146**

(En 2021, 34.330; en 2020, 21.320;
en 2019, 14.638)



CONSULTAS

El Banco de España atendió **50.567**:
8.067 escritas y **42.500** telefónicas

(En 2021, 48.955; en 2020, 46.884;
en 2019, 30.462)



SOBRE QUÉ SE RECLAMÓ

Tres de cada cuatro reclamaciones están relacionadas con estos productos: tarjetas, cuentas corrientes e hipotecas

Un tercio corresponde a operaciones presuntamente fraudulentas (tarjetas y transferencias)



ÍNDICE DE RECTIFICACIONES

En el 83,7% de las reclamaciones el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones frente a la entidad



CÓMO RECLAMAR O CONSULTAR

- a) Telemáticamente (*Oficina Virtual*)
- b) Por escrito (presencial o correo postal)
- c) Por correo electrónico: solo consultas, no reclamaciones

Para reclamar, debe acreditarse que previamente se ha acudido a la **entidad**



CRITERIOS DE RESOLUCIÓN

Puedes consultarlos en el capítulo 3

Conoce los destacados del ejercicio en la memoria gráfica «Temáticas destacadas 2022» que encabeza dicho capítulo

¿Por qué una Memoria de Reclamaciones?

- Se da cumplimiento a un mandato legal (art. 30.4 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero): dar cuenta de la estadística de consultas y reclamaciones atendidas, así como difundir los criterios mantenidos por el Banco de España en su resolución.
- Adicionalmente, la Memoria permite cumplir con las previsiones del artículo 38 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en cuanto a la información anual (véase anejo 2 del capítulo 2) que han de rendir las entidades de resolución alternativa.
- Junto con la exposición de los datos relativos a la actividad realizada, se recopilan y resumen los principales criterios de buenas prácticas bancarias aplicados, que establecen estándares de conducta para las entidades.
- Las reclamaciones constituyen un elemento básico para la supervisión de conducta, puesto que representan un mecanismo de alerta temprana respecto de las áreas de mejora de las entidades en su relación con la clientela.
- La Memoria es, además, una herramienta formativa, en la medida en que también contribuye a la educación financiera de los ciudadanos en su operativa bancaria. Sus principales aspectos de interés son publicados y actualizados en el Portal del Cliente Bancario.
- Desde su visión eminentemente práctica, contribuye a la detección de posibles áreas de mejora en la regulación de conducta a través del conocimiento adquirido por medio del análisis de los conflictos.

CAPÍTULO 1.

EL SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA. ASPECTOS DE INTERÉS

Aspectos de interés

En este primer capítulo, de nuevo enfoque, se abordan distintas cuestiones generales sobre el funcionamiento del servicio, de interés tanto para los ciudadanos como para los operadores de los mercados financieros sometidos a la supervisión del Banco de España:

- Historia y función del servicio de reclamaciones.
- Entidades contra las que puede dirigirse una reclamación y procedimiento previo ante los Servicios de Atención al Cliente: para el planteamiento de cualquier reclamación ante el Banco de España, es necesario haber acudido con carácter previo a la entidad, además de que esta se encuentre supervisada.
- Para dar cumplimiento al trámite previo, todo usuario debe acreditar, bien la recepción de una respuesta denegatoria a sus pretensiones, bien el transcurso del plazo legalmente previsto para recibir respuesta (15 días hábiles si la reclamación está relacionada con algún servicio de pago y, para el resto de las cuestiones, un mes para reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE y dos meses para las presentadas por consumidores no residentes en la UE y por no consumidores).
- Plazos y canales de presentación de reclamaciones.
- Procedimiento de tramitación de reclamaciones e itinerarios procedimentales que puede seguir un expediente de reclamación. Se hace especial hincapié en las diferencias existentes en función de quién presenta reclamación (si es consumidor residente en la UE o no), con especial detenimiento en las causas de inadmisión y de no competencia.
- Actuaciones complementarias en los expedientes finalizados con informes desfavorables a las entidades: la fase de rectificación y pautas de valoración.

CAPÍTULO 2.

ACTIVIDAD DE RECLAMACIONES

Número de expedientes

- Durante 2022, uno de los ejercicios de mayor actividad en la última década, el Banco de España ha tramitado **34.146 reclamaciones** —un 0,5 % menos que en 2021 (34.330)—. Ello ha conllevado la gestión de **180.395 escritos** de entradas y salidas, casi el **60 % del volumen total de documentos registrados por la institución**.
- El **95,3 %** de las reclamaciones han sido **presentadas por consumidores residentes en la UE**. El resto, por consumidores no residentes en la UE o por no consumidores.

Cómo se reclamó

El **canal de presentación** más utilizado ha sido el telemático, a través de la **Oficina Virtual** (59 %). El correo electrónico no es un medio válido para plantear reclamaciones (mientras que sí lo es, por ejemplo, para presentar consultas).

Entidades reclamadas

El 79,5 % de las reclamaciones iban dirigidas contra bancos.

<p>Plazo medio de resolución</p>	<p>El plazo medio de resolución ha sido de 69 días naturales. Como novedad, se indica la duración media individualizada de los distintos trámites y resoluciones en el gráfico 2.22.</p>
<p>Tramitación y resolución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El 47,4 % de las reclamaciones recibidas —16.178 expedientes— han finalizado bien con allanamiento de la entidad, bien con desistimiento del cliente (7.724 expedientes, con un plazo medio de resolución de 31 días), bien con un informe final sobre el fondo de la cuestión (8.454 expedientes, resueltos en un plazo medio de 151 días, de los que 4.187 han sido informes favorables a la entidad, 3.481 informes favorables al reclamante y 786 informes sin pronunciamiento). <ul style="list-style-type: none"> — Se ofrece un nuevo gráfico 2.24 que muestra el peso relativo de estas resoluciones, clasificadas por materias, y donde puede observarse que: i) un alto porcentaje de allanamientos y desistimientos se produce en expedientes relacionados con tarjetas, cuentas corrientes, recibos y adeudos domiciliados; ii) las materias donde se han emitido más informes favorables al reclamante están relacionadas con hipotecas y avales; iii) el peso relativo más elevado de informes favorables a la entidad se da en tarjetas, depósitos a plazo, herencias y efectos, y iv) el peso relativo más elevado de informes sin pronunciamiento ha tenido lugar en expedientes sobre operativa de pymes. En todo caso, estos pesos relativos hay que ponerlos en relación con el número absoluto de resoluciones. — Otra novedad es la información (cuadro 2.4) que muestra el desglose de las materias en las que se han emitido informes favorables al reclamante, lo que apunta a aquella operativa en la que la actuación de las entidades ha sido más deficiente. Destacan las relacionadas con fraude (la entidad no ha acreditado que la operación fuera debidamente autenticada antes de ejecutarse) e hipotecas (en especial, cargos de comisiones de mantenimiento en la cuenta domiciliataria de los pagos, en los que la entidad no ha acreditado que estaba siendo utilizada para otros fines). — En el 83,7 % de las reclamaciones finalizadas con informe favorable al reclamante, allanamiento o desistimiento, el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones. En tales casos, se ha tenido constancia de la devolución de más de 6 millones de euros (6.026.691€) a la clientela bancaria, el importe más alto de la última década. • En el 52,6 % restante el Banco de España no ha podido pronunciarse sobre el fondo del asunto por los siguientes motivos: <ul style="list-style-type: none"> i) En un 10,5 % de los casos el reclamante no completó la documentación mínima que resulta necesaria (3.579 expedientes con información incompleta, archivados en un plazo medio de 43 días); ii) en un 3,3 % la cuestión planteada era competencia de otros organismos (1.115 expedientes, en un plazo medio de 23 días); iii) en un 12,1 % de los casos el reclamante no acreditó haber realizado el trámite previo de reclamación ante la entidad, o lo hizo de manera incorrecta (4.133 expedientes con remisión al SAC, en un plazo medio de 40 días); iv) en un 26,8 % de los expedientes (9.141) la reclamación no pudo ser admitida a trámite por concurrir una causa legal de inadmisión —salvo falta de SAC— o de no competencia (el plazo medio de respuesta en estos casos ha sido de 52 días). Como novedad, se ofrece información (cuadro 2.3) con el desglose de sus causas. <p>El motivo más frecuente son reclamaciones cuya competencia corresponde a los tribunales de justicia (casi el 70 % de las ocasiones). De ellas, destacan supuestos de presunto fraude en los que el reclamante habría sido víctima de un engaño, facilitando a un tercero los elementos de seguridad necesarios para autenticar las operaciones; o bien reclamaciones en las que la operación discutida no es el pago en sí mismo, sino el negocio subyacente, así como aquellas en las que se solicita la declaración de nulidad o el carácter abusivo del contrato o de alguna de sus cláusulas. Otros motivos de inadmisión destacados se refieren a reclamaciones que ya están en conocimiento o han sido resueltas por órganos judiciales; a controversias sobre operaciones no bancarias o sobre asuntos que pertenecen a la política comercial de las entidades, o a la circunstancia de que las reclamaciones van dirigidas contra entidades no supervisadas por el Banco de España.</p>
<p>Temáticas destacadas por volumen de actividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respecto a las materias más reclamadas, más de la mitad (53,1 %) se concentran en los siguientes cinco motivos (nuevo epígrafe 1 del capítulo 2), sobresaliendo los dos primeros: <ol style="list-style-type: none"> 1 Operaciones presuntamente fraudulentas realizadas con tarjeta o mediante transferencia: casi 1 de cada 3 reclamaciones recibidas lo es por este motivo (10.361 reclamaciones, un 30,3 % del total; de ellas, el 86,1 % se refieren a operaciones con tarjeta y el 13,9 % restante mediante transferencia). <ul style="list-style-type: none"> — Se ha duplicado su volumen con respecto al año 2021. — Alrededor del 47 % han sido inadmitidas a trámite, al carecer el Banco de competencias para su resolución (en la mayor parte de estos casos, como se ha dicho, el interesado habría sido víctima de un engaño, facilitando a un tercero los elementos de seguridad necesarios para autenticar las operaciones; o bien la operación discutida no es el pago en sí mismo, sino el negocio subyacente).

- El 43,8 % de las reclamaciones se han resuelto con allanamiento o desistimiento o con informe final, siendo el porcentaje de satisfacción global del cliente del 84,4 %.
- Se ha de tener en cuenta que el número total de tarjetas bancarias emitidas en España a finales de diciembre de 2022 **superaba los 102 millones**. De esta manera, los 8.919 casos analizados han afectado a un 0,01 % de las tarjetas en uso en nuestro país. También que el fraude en los pagos no presenciales hechos con tarjeta, tras la introducción de la autenticación reforzada, se redujo en 2021 en un 12 % continuando su tendencia a la baja, según datos del BCE.

2 Comisiones de mantenimiento en cuenta corriente (3.732 reclamaciones, **10,9 % del total**). A diferencia del caso anterior, **la mayoría ha llegado a la fase final del procedimiento** (2.615 reclamaciones, 70,1 %) **y se ha resuelto a favor de la parte reclamante** (2.167: 1.815 allanamientos y desistimientos y 352 informes favorables al reclamante). Además, el porcentaje de rectificación también es muy alto (94,5 %). En estos casos el Banco de España analiza el contrato marco suscrito para comprobar lo pactado con respecto a la comisión discutida y, si se ha modificado, el cumplimiento de los requisitos establecidos para llevar a cabo dicha modificación, tanto en el contrato como en la normativa.

3 Solicitud de documentación contractual de tarjetas revolving (1.420 reclamaciones, **4,2 % del total**). En algo más del 36 % la reclamación ha sido inadmitida a trámite porque el interesado no ha acreditado haber solicitado previamente la documentación a través de los canales establecidos por la entidad a estos efectos, o por no haber reclamado específicamente por su falta de entrega.

4 Gastos de formalización de préstamos hipotecarios (1.401 reclamaciones, **4,1 % del total**). En estos casos, más del 91 % de las reclamaciones han sido inadmitidas. La causa principal es que el Banco de España carece de competencias para pronunciarse sobre la validez o legalidad de las cláusulas contractuales o sobre su carácter abusivo, o para valorar el importe de los gastos a devolver. Estas cuestiones deben plantearse, en su caso, en sede judicial.

5 Comisiones de mantenimiento en cuenta corriente vinculada al pago de un préstamo hipotecario (1.213 reclamaciones, **3,6 % del total**). De modo similar a aquellos casos en los que el cobro se produce en una cuenta no vinculada, la mayoría ha llegado a la fase final del procedimiento (651 reclamaciones, 53,7 %) y se ha resuelto a favor de la parte reclamante (549 expedientes: 412 allanamientos y desistimientos y 137 informes favorables al reclamante). Además, el porcentaje de rectificación también es muy alto (91,1 %). En estos casos, lo que el Banco de España analiza es si la entidad se ha ajustado a la normativa aplicable, en función de la fecha de contratación del préstamo hipotecario, y si se ha hecho uso de la cuenta vinculada para fines distintos al pago del préstamo y seguros asociados.

CAPÍTULO 3.

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN

En este capítulo, junto con la exposición de los criterios de buenas prácticas aplicados para la resolución de expedientes en 2022, se incluyen herramientas de utilidad para el lector, como referencias al comparador de comisiones, a simuladores y a guías publicadas en el Portal del Cliente Bancario, así como recuadros y/o esquemas explicativos sobre la normativa vigente o los criterios de buenas prácticas bancarias, cuestiones jurisprudenciales de interés o acciones complementarias llevadas a cabo durante 2022.

1, 2 y 3

Depósitos o cuentas bancarias. Introducción y aspectos comunes; depósitos o cuentas a la vista. Cuentas de pago básicas; depósitos a plazo con garantía del principal

- En lo referido a los depósitos a la vista y cuentas en general, son frecuentes las reclamaciones relacionadas con **peticiones de documentación** no atendidas. Se ha recordado en estos casos que el contrato debe ser facilitado al titular de la cuenta cuando lo pida y, respecto a las solicitudes de información sobre movimientos, que deberían ser concretas y proporcionadas al fin perseguido. El plazo general durante el cual las entidades deben conservar la documentación relativa a cuentas y depósitos es de seis años.
- Otra categoría a destacar es la que tiene que ver con el **régimen de disposición de fondos**. Corresponde disponer del saldo al titular de la cuenta y, en caso de pluralidad de titulares, se está al régimen de disposición pactado. Constituyen también motivos frecuentes de reclamación los **bloqueos o cancelaciones de cuentas** por exigencias de la normativa de **prevención del blanqueo de capitales**. Se valoran las circunstancias de cada caso, especialmente si la gestión que realizó la entidad fue diligente y efectiva en lo relativo a la comunicación al cliente de la aplicación de medidas restrictivas concretas en la cuenta.
 - En materia de **liquidación de cuentas de pago**, son recurrentes las **discrepancias relacionadas con el cobro de comisiones y gastos**, en ocasiones por el **aumento de la cuantía o el establecimiento de nuevas comisiones**. En estos casos se analiza el cumplimiento por parte de las entidades de las obligaciones formales para la modificación de condiciones, en particular si existió preaviso con antelación de dos meses, de modo que el cliente pudiera haber cancelado la cuenta sin coste en caso de disconformidad con las nuevas comisiones. Si el preaviso se hizo a un buzón integrado en banca electrónica, se exige un comportamiento activo, o aviso por otro medio, sobre la existencia de la comunicación en ese buzón.

- Se incorporan nuevos criterios que mejoran la transparencia y la protección de los clientes de servicios bancarios cuando estos incurrir en descubiertos tácitos y se genera el cobro de gastos para la reclamación de posiciones deudoras.
- Otras actuaciones que originaron reclamaciones fueron la **compensación de saldos deudores** entre cuentas y los **embargos**. Se recuerda, en los casos de compensación, que esta es posible, incluso si la deuda corresponde solo a un cotitular, siempre que el contrato de cuenta y aquel del que deriva la deuda contengan una cláusula que autorice de forma clara a la entidad bancaria para hacer tal compensación. En el caso de los embargos, se señala que las entidades bancarias son meras intermediarias y tienen obligación de acatar la orden de embargo recibida, y que el Banco de España solo es competente para analizar si la entidad ha cumplido el principio de transparencia con el titular de la cuenta, comunicándole la existencia de la orden en cuanto la recibe y practicando la retención correspondiente, y si se ha adaptado a los términos estrictos de la orden.
- Otro motivo frecuente ha sido la **no cancelación de una cuenta**, pese a afirmar su titular haber solicitado dicha cancelación. Estas solicitudes deben ser atendidas en 24 horas, y solo pueden desatenderse en casos suficientemente justificados. Desde el punto de vista de las buenas prácticas, las entidades deberían ofrecer alternativas no presenciales para la cancelación de cuentas, en particular cuando el cliente dispone de banca electrónica y opera a distancia.
- En estos casos, se recomienda a los clientes que formulen sus instrucciones de cancelación por escrito. Las entidades, en casos de **cuentas inactivas**, deberían estar en condiciones de demostrar que cumplieron sus obligaciones de **proporcionar al cliente información periódica** sobre la existencia de tales cuentas.
- Se analizaron también expedientes sobre **cuentas de pago básicas**, principalmente por la negativa de la entidad a abrir una cuenta de esta tipología. Son tasadas las causas por las que se puede denegar la apertura de este tipo de cuentas, siendo una de ellas figurar ya como titular de otra cuenta de pago, uno de los motivos más frecuentemente observados en estos casos.
- Tienen menor incidencia las **reclamaciones relacionadas con depósitos a plazo**, cuyos motivos principales son la renovación tácita y la falta de preaviso de las nuevas condiciones con antelación suficiente (un mes), la cancelación anticipada y la penalización o retención correspondiente, así como la falta de claridad del contrato respecto de tales extremos.
- Durante el año 2022 han comenzado a tramitarse reclamaciones sobre el rol de los guardadores de hecho que asisten a personas con discapacidad en el marco de la Ley 8/2021. Esta Memoria refleja la primera aproximación y colaboración del Banco de España con la Fiscalía General del Estado y las entidades sobre esta problemática.

4

Servicios de pago

La problemática más común en relación con la operativa de pagos se ha circunscrito a las siguientes materias:

- Pagos supuestamente fraudulentos con tarjeta y dispositivo móvil, donde lo relevante ha sido el análisis de los casos en los que el titular de una tarjeta afirma no haberla utilizado en compras, ni de forma presencial ni por internet. También se verifica la actuación llevada a cabo por los usuarios y por las entidades en estas transacciones. Se han incorporado criterios de buenas prácticas que refuerzan lo dispuesto por la normativa de transparencia de los servicios de pago con el fin de incrementar la seguridad en las operaciones de pago electrónicas.
- Tarjetas *revolving*, en cuyos expedientes de reclamación se subraya la necesidad de proporcionar al cliente información (precontractual, contractual y poscontractual) sobre las condiciones del producto.
- Adeudos domiciliados (devolución y rechazo de recibos, revocación de órdenes de domiciliación), incluidos los no recurrentes y los adeudos *business to business* («B2B»).
- Ingresos de efectivo, que constituyen una prestación del servicio de caja retribuido a través de la comisión de mantenimiento, por lo que el adeudo de cualquier otra comisión por efectuar dicha operativa se considera improcedente.

Destacan las siguientes novedades:

- Se incorporan criterios que mejoran la transparencia cuando las entidades incrementan unilateralmente los tipos de interés en las tarjetas *revolving*.
- Transferencias de fondos (irrevocabilidad de las transferencias, incidencias en su ejecución, fraudes realizados vía transferencia, comisiones y gastos, etc.). Dado el aumento de las transferencias inmediatas, especialmente a través de Bizum, se ha incorporado determinada información de interés a fin de prevenir el fraude y asegurar la correcta ejecución de la operación de pago.

5

Cheques

Los problemas más habituales son los relativos a: i) las comisiones vinculadas a los servicios de emisión y gestión para el cobro de los cheques, incluidas las de carácter porcentual; ii) los plazos para que su cobro se haga efectivo, o iii) la información previa proporcionada a la clientela en relación con tales aspectos. La Memoria 2022 mejora la explicación sobre el procedimiento a seguir en supuestos de robo o extravío de cheques bancarios.

6

Préstamos personales

- En estos préstamos, se distinguen principalmente los **contratos de financiación** con consumidores (en especial, los créditos para consumo) y las **líneas destinadas a la financiación de pymes**.
- En lo que se refiere a los primeros, en los expedientes estudiados se analizan: el cumplimiento de la entrega de información precontractual «Información normalizada europea sobre el crédito al consumo» (INE) con antelación; si el contrato adopta la forma y los contenidos exigidos por la normativa (TAE, derecho de desistimiento y derecho de reembolso anticipado, entre otros conceptos), y, finalmente, la información poscontractual, pues la normativa incluye modelos estandarizados de los documentos de liquidación de remisión periódica. Un importante número de reclamaciones han tenido que ver con la disconformidad con la deuda pendiente del préstamo.
- En cuanto a los préstamos a pymes, la normativa de transparencia recoge dos obligaciones en el supuesto de no renovación de líneas de crédito: i) el preaviso con una antelación mínima de tres meses en caso de que el banco suspenda la financiación o la recorte en, al menos, un 35 %, y ii) la entrega de un documento denominado «Información financiera-Pyme».

7

Préstamos hipotecarios

- En los expedientes cuya problemática afecta al momento de la formalización del contrato, se recuerda el criterio de buena práctica que implica la necesidad de informar previamente al cliente sobre el coste de los cheques bancarios y transferencias que, en su caso, sea necesario emitir para disponer del importe del préstamo, coste que debe ir recogido en el apartado 4 de la FEIN, «Tipo de interés y otros gastos».
- Dentro del contenido del contrato de préstamo hipotecario, cobran especial importancia las condiciones financieras y, en concreto, los diferentes componentes de la fórmula de cálculo de las cuotas:
 - Se plantean numerosas reclamaciones por el tipo de interés aplicable, que puede ser fijo o variable, y este último, a su vez, puede ser referido a un índice oficial o no. En este último caso, se requiere notificar al cliente sus variaciones.
 - En cuanto a las comisiones y gastos, cabe señalar que la normativa recoge, con carácter general, la libertad para su establecimiento, si bien la norma contempla algunas limitaciones, como en los casos de cancelación o amortización anticipada de los préstamos.
 - De acuerdo con lo establecido en la Ley 5/2019 (LCCI), el interés de demora está limitado a 3 puntos porcentuales por encima del interés remuneratorio para los préstamos sujetos a esta norma formalizados desde su entrada en vigor.
 - Según establece la LCCI, las entidades no pueden obligar a contratar productos vinculados para la concesión de préstamos, salvo que prueben que conllevan un beneficio para el cliente y cuenten con la aprobación de la autoridad competente, con la excepción de los seguros de amortización y de daños. La entidad deberá admitir, sin coste adicional alguno, otras pólizas alternativas de otros proveedores con condiciones y coberturas equivalentes, tanto en la suscripción inicial como en cada una de las renovaciones.
 - En el caso de modificación de los titulares del préstamo, son dos las situaciones posibles: la subrogación del deudor y la subrogación de la entidad acreedora.
 - La amortización o cancelación anticipada suele suscitar discrepancias en torno a la comisión o compensación cobrada por la entidad, derivadas en la mayoría de las ocasiones de la coexistencia de distintos regímenes legales cuya aplicación dependerá, entre otros extremos, de la fecha en la que se contrató la hipoteca. Se analizan con detalle los diferentes regímenes, incluyéndose asimismo un esquema de los mismos.
- Han sido numerosas las reclamaciones referidas a la **demora en la tramitación de solicitudes de novaciones** de préstamos a tipo variable para su conversión a tipo fijo, con modificaciones al alza en el íterin de los tipos fijos ofertados, e incluso con la negativa final a conceder la novación al tipo fijo inicialmente ofertado por la entidad.
- Otra cuestión a destacar tiene que ver con los **gastos a pagar en el Registro de la Propiedad** en los casos en que la entidad prestamista ha sido absorbida por otra que no figuraba como beneficiaria original de la garantía.

8

Deudores hipotecarios en dificultades

- El **Código de Buenas Prácticas (CBP) aprobado en 2012**, objeto de sucesivas modificaciones posteriores, tiene como fin último proteger al deudor hipotecario en situación vulnerable, con el fin de que conserve su vivienda habitual.
- Desde el momento en el que las entidades se adhieren al Código, **tienen la obligación de darle publicidad**, informando de su adhesión y contenido, y de aplicar sus medidas a aquel prestatario que se encuentre en el umbral de exclusión.
- Se destacan los **criterios interpretativos dados por la Comisión de Control sobre la aplicación del Código de Buenas Prácticas** —cuyo secretario es designado por el Banco de España— y publicados en un [compendio de consultas sobre esta materia](#).

- En el RD-Ley 19/2022 se introduce un nuevo CBP (NCBP) conformado por un conjunto de medidas dirigidas a aquellos ciudadanos que se encuentren en situación de dificultad para afrontar sus cuotas hipotecarias como consecuencia de las recientes subidas de tipos de interés, pero sin alcanzar los niveles de vulnerabilidad previstos para quienes se benefician del CBP. Además, estas medidas tienen un alcance temporal, pues solo podrán solicitarse hasta el 31 de diciembre de 2024.
- Otra novedad de interés en esta materia es la publicación, por mandato realizado al Banco de España en el RD-Ley 19/2022, de una *Guía de herramientas para el deudor hipotecario en dificultades de pago*, así como de un *simulador*.

9

Avales y garantías

En las reclamaciones sobre esta materia, el cliente —avalado— solicita el cese del cargo de comisiones por riesgo cuando se ha cancelado un aval y la entidad actúa como avalista, o se cuestiona el momento en el que se produjo tal cancelación, así como si la entidad debió afrontar o no el pago instado por el beneficiario, a tenor del plazo por el que se hubiera otorgado y de las obligaciones que se hubieran garantizado.

10

Expedientes de testamentaría

Los expedientes analizados en esta materia tienen que ver, principalmente, con el derecho de información de los herederos y los conflictos sobre disposición de las posiciones bancarias del causante. Para su análisis, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Una vez producido el fallecimiento de un cliente, los herederos tienen derecho a **obtener información de la situación financiera de su causante**. Para ello tendrán que presentar el certificado de fallecimiento, el certificado del Registro de Actos de Última Voluntad y copia del testamento y/o de la declaración de herederos abintestato. Las entidades, por su parte, una vez acreditada la condición de herederos, deben facilitarles un certificado de posiciones a fecha del fallecimiento y los movimientos habidos en la cuenta, al menos, durante el año anterior al óbito y con posterioridad a este. Dicha información es gratuita y su entrega no puede condicionarse a la solicitud de tramitación de la testamentaria.
- Para **disponer de los bienes**, los herederos deben entregar, además de la documentación señalada en el párrafo anterior, el documento público o privado de aceptación, partición y adjudicación de bienes concretos y el justificante de la exención o del pago del impuesto sobre sucesiones. Además, los adjudicatarios de los fondos deben elegir una forma de disposición —transferencia, efectivo, etc.—, mientras que la entidad debe ofrecer, al menos, una gratuita, pudiendo cobrar comisión únicamente si el medio de disposición elegido es distinto del ofrecido sin coste.

CAPÍTULO 4.

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

Datos generales

- **El número total de consultas atendidas ha crecido un 3,3%** respecto del año anterior: **50.567**, frente a las 48.955 de 2021.
- **2022 ha sido el año en el que se ha atendido un mayor número de consultas escritas: 8.067** (un 19,5% más que en 2021). Aunque los motivos de consulta son muy variados, destacan tres temáticas: **cuentas corrientes y depósitos** (26,7%), **préstamos hipotecarios** (15,6%) y **operativa del Banco de España** (12,7%).
- Las **consultas telefónicas** (atendidas a través de los teléfonos gratuitos 900 545 454 y 913 388 830, de lunes a viernes, de 8.30 a 17 h) aumentan ligeramente en 2022 (0,7%), pasando de las 42.207 del ejercicio anterior a **42.500**. La tipología más frecuente es la relacionada con el procedimiento de reclamaciones (un 29,9% del total). En estas, los ciudadanos se interesan sobre los pasos a seguir para presentar una reclamación, el estado de un expediente ya iniciado o los plazos que han de esperar para recibir una respuesta o resolución de su expediente. También se trasladan incidencias sobre el funcionamiento de la Oficina Virtual. La segunda categoría más destacada (16,8% del total de las llamadas) es la de cuentas y depósitos, que agrupa temas referidos a comisiones, bloqueo de cuentas, etc.

Selección de las consultas más significativas

Para completar el apartado relativo a las consultas, se ofrece una **selección de las consultas escritas recibidas**, sobre cuestiones de diversa naturaleza: solicitud de información y documentación referida a las cuentas bancarias abiertas en una entidad, cambio de la numeración de una cuenta corriente tras una fusión bancaria, modificación de condiciones en cuenta corriente durante un periodo de permanencia, operativa permitida en caso de bloqueo de posiciones bancarias, pagos inmediatos (transferencias instantáneas) e irrevocabilidad, comisiones por transferencia internacional, suplantación de identidad en operaciones con entidades bancarias, gastos por reclamación de posiciones deudoras e interés de demora en los préstamos personales, obligación de mantener una cuenta vinculada al préstamo hipotecario, contratación de seguros vinculados a préstamos hipotecarios y su cancelación con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 5/2019, amortización parcial o total de un préstamo hipotecario, importe de provisión de fondos y plazo para su liquidación, gastos de cancelación registral cuando ha habido una o más fusiones bancarias, tramitación del expediente de testamentaría cuando no es posible acudir a la sucursal donde el fallecido tiene los productos o cómo afecta a los herederos la condición de avalista en una operación crediticia de su causante.