

# 3

## SELECCIÓN DE CONSULTAS



## ÍNDICE

- 1 Suplantación de la identidad del banco. *Phishing* y otros fraudes
- 2 Apertura de una cuenta bancaria y emisión de tarjetas a un menor de edad
- 3 Autenticación de las operaciones bancarias
- 4 Cobro de cheques
- 5 Información sobre las cuentas de un fallecido
- 6 Modificación de las condiciones de la cuenta corriente y la cancelación
- 7 La información previa y el notario en la nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario
- 8 Novación o subrogación de una hipoteca de tipo de interés variable a una de tipo fijo
- 9 Apertura de una cuenta de pago a un no residente
- 10 Certificado de titularidad bancaria
- 11 Canje de pesetas
- 12 Código de Buenas Prácticas



### 1 Suplantación de la identidad del banco. *Phishing* y otros fraudes

Una cuestión que genera gran incertidumbre entre los usuarios de servicios bancarios son los intentos de fraude por Internet, que han crecido sustancialmente en los últimos años, principalmente por la práctica del denominado *phishing*.

Además de al correo electrónico (en el *phishing* tradicional), los ciberdelincuentes recurren a otros medios, como llamadas telefónicas (*vishing*), SMS (*smishing*), sitios web falsos (*web spoofing*), etc. En este tipo de fraudes, mediante la suplantación de la identidad de organismos o empresas legítimos —como, por ejemplo, una entidad financiera—, se dirige la conducta de una persona (pulsar en enlaces, introducir contraseñas, visitar sitios web, etc.) para así obtener fraudulentamente información sensible, como datos personales (nombre, DNI) y datos bancarios (número de tarjeta, usuario y contraseña de la banca electrónica, claves OTP —de un solo uso—).

Para prevenir este tipo de actuaciones delictivas, es clave tener en cuenta que las entidades financieras nunca solicitarán por correo electrónico ni por SMS nuestras claves de acceso a la banca electrónica o los datos de nuestras tarjetas de crédito. Además, si el correo electrónico tiene archivos adjuntos, es muy probable que este archivo oculte un virus informático (*malware* o programa malicioso). Por lo tanto, es muy importante no facilitar nunca la información que se solicita ni ninguna otra y no pinchar en los enlaces ni descargar los archivos adjuntos.

En caso de haber sido víctima de un fraude, se debe comunicar este hecho a la entidad de inmediato para que bloquee la operación y la revierta, en la medida de lo posible. Además, es necesario modificar la contraseña de acceso a nuestra banca electrónica, para evitar injerencias posteriores, y, por supuesto, [interponer denuncia](#) en la Policía, la Guardia Civil o el juzgado.

Por otro lado, la obtención de los datos de los usuarios de servicios bancarios de forma fraudulenta por parte de los ciberdelincuentes también ha dado lugar a la clonación de la tarjeta SIM del teléfono móvil con fines delictivos.

En estos casos, se solicita a la operadora de telefonía un duplicado físico de la tarjeta, alegando haberla perdido o el robo del terminal. Con la nueva tarjeta, el estafador puede recibir vía SMS las contraseñas de un solo uso (OTP), y seguidamente resetear las contraseñas de acceso a la banca electrónica, burlando este sistema de autenticación reforzada. Ello le permite al ciberdelincuente el acceso total a los productos bancarios del usuario, de modo que puede contratar préstamos, realizar transferencias, pagar con tarjeta, sacar efectivo de cajeros, etc.

La mejor forma de evitar este tipo de fraudes es no facilitar nunca información o datos personales, y si, de repente, el teléfono se queda sin cobertura, contactar inmediatamente con la compañía de comunicaciones y consultar si la tarjeta SIM ha sido duplicada. Asimismo, si hubiera movimientos extraños en la cuenta bancaria habría que avisar a la entidad bancaria inmediatamente para que adopten las medidas de seguridad oportunas.

Puede obtenerse información adicional sobre esta problemática en el capítulo 2, apartado 8.1.6, «Régimen de las operaciones de pago no autorizadas».

## 2 Apertura de una cuenta bancaria y emisión de tarjetas a un menor de edad

Son frecuentes las consultas recibidas sobre las cuentas de los menores de edad y la emisión de tarjetas a su nombre, ya que su funcionamiento suele suscitar dudas a los progenitores (o tutores), en particular sobre el alcance de sus facultades en relación con dichos productos.

Es importante señalar que los menores de edad no emancipados, aunque tienen capacidad jurídica, no tienen capacidad de obrar, por lo que solo podrán realizar válidamente negocios jurídicos (apertura y disposiciones de cuentas bancarias, y solicitud de una tarjeta de débito, en su consideración de actos de administración) a través de sus representantes legales.

Por regla general, los padres o progenitores (quienes, en principio, ostentan la patria potestad), como legítimos representantes de los hijos menores no emancipados, podrán abrir cuentas bancarias a nombre de estos y efectuar ingresos, reintegros y demás actos dispositivos sobre ellas, así como solicitar una tarjeta de débito a nombre de sus hijos —también solicitudes de información—, pudiendo ser realizados dichos actos por ambos progenitores o por uno solo, con el consentimiento expreso o tácito del otro, excepto si nos encontramos ante actos relativos a derechos de la personalidad que el menor pueda realizar por sí mismo, cuando exista conflicto de intereses, o bien en el caso de determinados bienes que queden excluidos de la administración paterna, de acuerdo con lo establecido en la ley.

No obstante lo anterior, debemos señalar, en cuanto a los servicios que las entidades ofrecen a sus clientes, que, en general, esta cuestión pertenece al ámbito de la normativa interna de la entidad. Por tanto, entra dentro de su esfera discrecional y de política comercial establecer los servicios que prestan a todos los clientes, incluida la concesión de tarjetas de crédito o débito a menores de edad. Asimismo, tal y como hemos señalado anteriormente, la solicitud de una tarjeta para un menor de edad siempre tendrá que ser realizada por los padres o

progenitores, que serán quienes decidan si el menor está preparado para utilizarla de manera responsable.

En cualquier caso, para dirimir los conflictos que pudieran existir entre los progenitores, los competentes serán los tribunales de justicia, nunca este departamento.

Para mayor información sobre este tema, se recomienda la lectura del epígrafe 5.1.2, «Cuentas de menores de edad».

### 3 Autenticación de las operaciones bancarias

En 2019 se han recibido consultas relacionadas con las nuevas medidas de seguridad, recogidas en la normativa de servicios de pago, destinadas a proteger los pagos electrónicos, en especial los que tienen lugar a distancia. Entre las medidas de protección de los pagos electrónicos destaca la obligación de exigir a los usuarios una autenticación reforzada, también conocida como SCA, del inglés *Strong Customer Authentication*.

La autenticación reforzada exige que en el pago se utilicen al menos dos datos distintos para acreditar la identidad de la persona que realiza la operación, y así reducir el riesgo de fraude. Estos datos, denominados «factores de autenticación», deben ser independientes entre sí, y pueden ser de tres tipos:

- Conocimiento (algo que solo conoce el usuario). Ejemplos: una contraseña o un PIN.
- Posesión (algo que solo posee el usuario). Ejemplos: una tarjeta, un dispositivo móvil o una notificación al móvil (OTP).
- Inherencia (algo que es del usuario). Ejemplos: huella dactilar o iris.

Hay que señalar que la autenticación reforzada va a afectar principalmente a los pagos de comercio electrónico, pagos electrónicos con tarjeta y acciones por un canal remoto que entrañe un riesgo (por ejemplo, las operaciones que el usuario puede realizar a través de la aplicación o sitio web de su banco).

En cuanto a la puesta en marcha de estas medidas, aunque la normativa de servicios de pago señalaba su entrada en vigor a partir de septiembre de 2019, debido a que su aplicación conlleva cambios importantes para los actores implicados (consumidores, comercio electrónico, entidades), se ha establecido a nivel europeo un período, hasta el 31 de diciembre de 2020, para que los proveedores de servicios de pago adopten la tecnología necesaria.

En las consultas, se señala a los usuarios que las entidades, siempre que respeten los derechos de sus clientes, podrán elegir la forma en la que adaptan sus mecanismos a esta nueva normativa.

Si se desea ampliar información sobre esta cuestión, puede consultarse el epígrafe 8.1.6, «Régimen de las operaciones de pago no autorizadas».

## 4 Cobro de cheques

El departamento recibe consultas relativas al cobro de cheques y a las comisiones que puede llevar aparejado dicho cobro.

En primer lugar, hay que señalar que el plazo para el cobro de un cheque emitido y pagadero en España es de 15 días desde su fecha de emisión, siendo posible su cobro de las siguientes formas:

- En efectivo, lo que no supone ningún gasto, salvo que se pretenda cobrar el cheque en una oficina distinta a la de la cuenta del firmante. En este caso, la entidad financiera puede exigir una comisión por comprobación de saldo y firma.
- Abonarlo en una cuenta que el cliente tenga abierta en la entidad que lo paga, en cuyo caso, por lo general, no se exige el pago de comisiones.
- Abonarlo en una cuenta abierta en una entidad distinta a la que lo paga, lo que podrá llevar aparejado el cobro de una comisión.

Cuando las entidades aceptan de sus clientes cheques para su ingreso en cuenta, tienen dos alternativas: tomar el cheque en gestión de cobro, abonándolo a su cedente solamente una vez cobrado, o bien, además de gestionar su cobro, abonar su importe en cuenta «salvo buen fin»; en este caso, no adquiere firmeza hasta la verificación del pago.

En relación con lo anterior, la entidad que acepte la cesión en gestión de cobro del cheque deberá informar expresamente a su cliente de los múltiples aspectos que envuelve la gestión: comisiones de ingreso y devolución, abono en firme o salvo buen fin, gastos que puede comportar, plazo máximo que transcurrirá desde que el cliente cede el cheque a la entidad hasta su cobro efectivo y, en su caso, la subsiguiente firmeza del abono de su importe. De este modo, el cliente podrá conocer con total claridad los distintos aspectos de la operación solicitada y prestar su conformidad con plena información a las condiciones económicas que puedan derivarse de ella.

## 5 Información sobre las cuentas de un fallecido

Con relativa frecuencia, se reciben en el departamento consultas relativas a las cuentas de las que eran titulares familiares fallecidos, en especial, sobre el derecho de información sobre los movimientos de dichas cuentas.

En estos casos se informa de que los herederos deben dirigirse a las entidades financieras en las que los familiares tuvieran las cuentas, depósitos u otro tipo de producto bancario. La normativa de transparencia y protección a la clientela bancaria establece que las entidades deben facilitar a los herederos, sin dilación injustificada, tanto el certificado de posiciones del causante a fecha del fallecimiento como los movimientos habidos en la cuenta con posterioridad a la fecha del fallecimiento.

En cuanto a la información relativa a los movimientos de las cuentas efectuados con anterioridad al fallecimiento, resulta acorde con las buenas prácticas bancarias que las entidades faciliten los realizados hasta un año antes, salvo que conste oposición expresa del cotitular o cotitulares.

Asimismo, hay que recordar que las solicitudes de información deben ser concretas, sin que sea admisible que estas se refieran a períodos indeterminados o sean desproporcionadas, es decir, que lo que pretendan los herederos sea efectuar una auditoría de la relación existente entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un período amplio.

Sobre cuestiones relacionadas con este tema, puede ampliarse la información en el epígrafe 9.2.3, «Alcance del derecho a la información del heredero».

## 6 Modificación de las condiciones de la cuenta corriente y la cancelación

En 2019, se ha consultado con relativa frecuencia sobre el cambio de condiciones de una cuenta bancaria por parte de la entidad financiera.

A este respecto, se informa a los usuarios de que, tal y como establece la normativa, el proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones de un contrato de duración indefinida —como puede ser una cuenta— de manera clara, individualizada, sin que aparezca junto a otra información o publicidad, en papel u otro soporte duradero, y con una antelación no inferior a dos meses en relación con la fecha en la que entre en vigor la modificación propuesta.

En caso de no aceptar estas nuevas condiciones, el cliente tiene derecho a resolver el contrato sin coste alguno para él, siempre que se lo comunique a la entidad antes del vencimiento del citado plazo.

En relación con lo anterior, en cuanto a la cancelación de cuentas corrientes a petición del cliente, se señala que la entidad de crédito deberá proceder al cumplimiento de la orden de resolución del contrato antes de transcurridas veinticuatro horas desde la solicitud de sus titulares, siempre y cuando no concurra justa causa que justifique una negativa, como, por ejemplo, la existencia de descubiertos, de deudas pendientes o de otros productos vinculados que no se hayan cancelado.

Asimismo, el proveedor de servicios de pago pondrá a disposición del usuario, en su caso, el saldo que la cuenta de pago presente a su favor, y el usuario deberá entregar al proveedor de servicios de pago, para su inutilización, todos los instrumentos de pago asociados a la cuenta.

En todo caso, desde el departamento se recomienda realizar la solicitud de cancelación de la cuenta por escrito y de manera fehaciente.

Si se desea obtener información adicional sobre esta materia, puede consultarse el epígrafe 6.4.12, «Modificaciones contractuales».

## 7 La información previa y el notario en la nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario

En los meses finales de 2019, tras la entrada en vigor de la nueva Ley de Contratos de Crédito Inmobiliario, se han recibido en el departamento consultas relativas a la información previa que debe ser entregada al usuario antes de la formalización de un préstamo hipotecario y la atribución al notario de la función de asesorar imparcialmente al prestatario, aclarándole todas aquellas dudas que le pudiera suscitar el contrato.

Al respecto, cabe señalar en primer lugar que la normativa de contratos de crédito inmobiliario regula la información que, como mínimo diez días antes del momento de la firma del préstamo, es necesario entregar al prestatario, con el fin de que este pueda conocer, con la suficiente antelación, las condiciones que se aplicarán a su contrato de préstamo. En concreto, la entidad debe entregar al prestatario:

- La Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), que tendrá la consideración de oferta vinculante.
- La Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE).
- En préstamos a tipo de interés variable, un documento separado con una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer en diferentes escenarios.

- Una copia del proyecto de contrato.
- Información de los gastos que corresponden al prestamista y prestatario.

Por otro lado, sin perjuicio de la obligación del prestamista y del intermediario de proporcionar al prestatario toda la información y las explicaciones que sean necesarias y adecuadas en relación con el préstamo, se advierte del asesoramiento que debe impartir el notario al prestatario para asegurar que comprende las obligaciones que va a asumir (cumplimiento de la transparencia material).

En este sentido, el prestatario debe comparecer ante el notario por él elegido, al menos un día antes de la firma del contrato de préstamo hipotecario, para recibir asesoramiento individualizado y gratuito por parte del mismo acerca de las principales cláusulas del contrato y responder a un test relativo a la información que se le ha dado sobre la operación, obligación que se hará extensiva a los avalistas, en caso de existir.

Para mayor información sobre este tema, se recomienda la lectura del epígrafe 1.3, «Información previa a la contratación».

## 8 Novación o subrogación de una hipoteca de tipo de interés variable a una de tipo fijo

En el último trimestre de 2019, los usuarios han formulado a este departamento ciertas dudas sobre las comisiones en caso de novación del tipo de interés aplicable o de subrogación de un tercero en los derechos del acreedor cuando en ambos casos suponga la aplicación durante el resto de la vigencia del contrato de un tipo de interés fijo en sustitución de otro variable.

Así, en este tipo de consultas se ha informado de que la normativa reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, en vigor desde el día 16 de junio de 2019, establece que, en caso de novación del tipo de interés aplicable o de subrogación de un tercero en los derechos del acreedor, siempre que en ambos casos suponga la aplicación durante el resto de la vigencia del contrato de un tipo de interés fijo en sustitución de otro variable, la compensación o comisión por reembolso o amortización anticipada no podría superar la pérdida financiera que pudiera sufrir el prestamista, con el límite del 0,15 % del capital reembolsado anticipadamente, durante los tres primeros años de vigencia del contrato de préstamo.

Además, la normativa señala que, transcurridos los tres primeros años de vigencia del contrato de préstamo, el prestamista no podrá exigir compensación o comisión alguna en los casos de novación del tipo de interés aplicable o de subrogación de

acreedor en los que se pacte la aplicación, en adelante y para el resto de la vida del préstamo, de un tipo de interés fijo.

En relación con lo anterior, venimos indicando que, si bien la Ley Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario será de aplicación a los contratos firmados a partir de su entrada en vigor, también se aplicará a contratos firmados con anterioridad en caso de cambio de un tipo variable a un tipo fijo por medio de novación del tipo de interés o de subrogación de la entidad prestamista.

Para una información más pormenorizada sobre las comisiones que pueden ser cobradas en caso de llevar a cabo una cancelación anticipada del préstamo, los consultantes pueden consultar el Portal del Cliente Bancario:

<https://clientebancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/actualidadeducac/actualidad/temasinteres/quieres-cancelar-tu-prestamo-antes-de-su-vencimiento-.html>

Igualmente, puede encontrarse información relacionada con este asunto en el epígrafe 1.14.5, «Comisiones y compensaciones aplicables por la amortización anticipada (reembolso total o parcial) o cancelación del préstamo hipotecario».

## 9 Apertura de una cuenta de pago a un no residente

Se han recibido consultas sobre la documentación solicitada por las entidades en la apertura de cuentas a no residentes. En estas cuentas, las entidades deben hacer constar la condición de no residente del titular de la cuenta o depósito en el momento de la apertura y, asimismo, deben requerir al titular de la cuenta para que, en el plazo de quince días desde su apertura, haga entrega de la documentación acreditativa de la no residencia (en concreto, las personas físicas extranjeras deben aportar «certificación negativa de residencia expedida por el Ministerio de Interior con antelación máxima de dos meses»).

Por otro lado, mientras que la cuenta esté abierta, el titular de la cuenta debe confirmar la condición de no residente con carácter periódico. Así, cada dos años debe ser requerido por la entidad para que aporte la mencionada certificación en el plazo máximo de tres meses.

En el caso de que el cliente no facilite la documentación solicitada por la entidad, la entidad podría proceder al bloqueo de la cuenta, siempre que hubiera advertido previamente a su cliente, con antelación suficiente, de esta circunstancia.

## 10 Certificado de titularidad bancaria

En relación con los certificados de titularidad bancaria, son numerosas las consultas que llegan a este departamento solicitando información sobre cómo obtener este certificado, necesario para formalizar determinados trámites, como el pago de recibos e impuestos mediante domiciliación en una cuenta bancaria, el cobro de subvenciones, el ingreso de becas concedidas, o la contratación de determinados productos con una entidad financiera, entre otros.

El certificado de titularidad bancaria es un documento oficial, emitido por la entidad financiera, que sirve para certificar a la persona o personas titulares de una cuenta determinada.

Dicho esto, conviene indicar que, con carácter general, la normativa de transparencia señala que las comisiones de los servicios que prestan las entidades de crédito serán las que libremente se establezcan entre dichas entidades y los clientes. Por tanto, la solicitud o aceptación expresa de la emisión de un certificado de titularidad de una cuenta podría llevar aparejada una comisión por la expedición de este documento, siempre que cumpla con los requisitos mencionados y, en cualquier caso, se haya informado expresamente al usuario de su coste.

El documento de titularidad bancaria deberá estar debidamente firmado y fechado y contendrá determinada información, como, por ejemplo, el nombre de la entidad financiera, la fecha de apertura de la cuenta, el número IBAN, el código de identificación bancaria (BIC), o el nombre del titular, acompañado de su respectivo documento de identificación.

Asimismo, desde el departamento se indica a los usuarios que, en caso de necesitar este documento, antes del desplazamiento a la oficina, se puede consultar con la entidad financiera las distintas vías para obtenerlo, pues cada vez hay más entidades que ofrecen la posibilidad de conseguirlo a través de la banca electrónica.

## 11 Canje de pesetas

Son frecuentes las consultas, tanto telefónicas como escritas, sobre el procedimiento para canjear pesetas por euros.

En primer lugar, es importante señalar que este canje podrá realizarse tanto en el edificio del Banco de España en Madrid (c/ Alcalá, 48) como en sus sucursales, en horario de atención al público, hasta el 31 de diciembre de 2020, como fecha límite.

Debemos recordar que son canjeables las monedas que estaban en circulación el 1 de enero de 2002, fecha de la introducción del euro, así como las monedas de 2.000

pesetas, las de colección, las conmemorativas y las especiales. En lo relativo a los billetes, como norma general se cambiarán los billetes en pesetas emitidos después de 1939 y, en su caso, los billetes emitidos entre el año 1936 y el año 1939 tras su análisis por parte de expertos del Banco de España. En cualquier caso, el canje se efectuará por su valor facial (el que figura en la moneda o billete), calculado al tipo de cambio irrevocable del euro (es decir, 1 euro = 166,386 pesetas).

Para obtener información más detallada sobre esta cuestión, se puede consultar en la Oficina Virtual del Banco de España:

[https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/billetes-y-moned/Canje\\_de\\_pesetas\\_a\\_euros.html](https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/menu/tramites/billetes-y-moned/Canje_de_pesetas_a_euros.html)

## 12 Código de Buenas Prácticas

Se han recibido a lo largo del año consultas sobre personas con dificultades para hacer frente al pago de la cuota del préstamo hipotecario de su vivienda habitual, que acuden a este departamento en busca de información sobre la normativa de protección de los deudores hipotecarios sin recursos.

Desde el departamento se informa a los usuarios de que esta normativa contiene un Código de Buenas Prácticas, al que voluntariamente se pueden adherir las entidades prestamistas, que recoge medidas dirigidas a quienes padecen dificultades extraordinarias para atender el pago de la deuda hipotecaria sobre la vivienda habitual. Dichas medidas resultan aplicables a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo deudor se encuentre situado en el denominado «umbral de exclusión».

Por ello, una vez recibida del cliente la petición de que se flexibilice la deuda —el Código no tiene por qué ser invocado explícitamente por el deudor, pues muchos clientes desconocen su existencia—, o detectada por la entidad la dificultad del cliente para afrontar el pago, lo cual se debe producir a más tardar con el incumplimiento del pago de la primera cuota, la entidad acreedora debe informar al prestatario sobre el contenido del Código y orientarlo acerca de las posibilidades que ofrece.

El Código de Buenas Prácticas contempla cuatro fases de actuación, las cuales —es importante advertirlo— son necesariamente consecutivas, de forma que se ha de observar el orden indicado. Solo en el caso de que alguna no resulte viable, procede el estudio de la siguiente:

- La primera está dirigida a procurar la reestructuración viable de la deuda hipotecaria.

- La segunda, y de no resultar factible la anterior, consiste en el ofrecimiento al deudor de una quita en el capital pendiente de amortización. Esta es la única medida potestativa para la entidad.
  
- La tercera, prevista para el supuesto de que ninguna de las dos medidas anteriores resultaran suficientes para reducir el esfuerzo del deudor hipotecario a límites asumibles para su viabilidad financiera, es la dación en pago de la vivienda habitual como medio liberatorio definitivo de la deuda.
  
- La cuarta —derecho de alquiler en caso de ejecución de la vivienda habitual, introducido por el RDL 5/2017— será susceptible de aplicación tras un procedimiento de ejecución hipotecaria en el que se haya suspendido el lanzamiento del deudor ejecutado. Por ello, tanto por el momento en que se puede solicitar como por los requisitos que se han de reunir, esta medida tiene un encuadre distinto al de las anteriores, lo que motiva su análisis y estudio de una manera individualizada.

Para mayor información sobre este tema, se recomienda la lectura del epígrafe 2.1.3, «Medidas del Código de Buenas Prácticas».

