

## 5 CONSULTAS RELEVANTES



## ÍNDICE

5.1 OBLIGACIÓN DE  
CONTRATAR UN SEGURO DE  
VIDA PARA LA FORMALIZACIÓN  
DE UN PRÉSTAMO  
HIPOTECARIO **239**

5.2 SUBROGACIÓN Y  
MODIFICACIÓN DE PRÉSTAMOS  
HIPOTECARIOS **239**

5.3 SUBROGACIÓN EN  
PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS  
OTORGADOS  
A CONSTRUCTORES  
O PROMOTORES  
INMOBILIARIOS **239**

5.4 CANCELACIÓN NOTARIAL  
DE HIPOTECA **240**

5.5 INFORMACIÓN SOBRE  
CUENTAS BANCARIAS **241**

5.6 INFORMACIÓN SOBRE  
PRODUCTOS O SERVICIOS  
BANCARIOS **241**

5.7 EL CHEQUE **242**

5.8 IDENTIFICACIÓN  
EN EL USO DE LAS TARJETAS  
DE CRÉDITO **243**

5.9 CONDICIÓN DE CLIENTE  
BANCARIO DE LOS FIADORES O  
AVALISTAS DE UNA OPERACIÓN  
BANCARIA **243**

5.10 NORMATIVA SOBRE  
SEGURIDAD DE LAS PÁGINAS  
WEB **244**

5.11 DERECHOS ESPECIALES  
DE GIRO **244**



## 5 Consultas relevantes

De acuerdo con lo establecido en artículo 16.4 del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, las consultas que se presenten ante el Servicio de Reclamaciones deberán consistir en dudas sobre hechos genéricos sobre productos o servicios bancarios.

Por lo tanto, no pueden resolverse las consultas que se refieran a operaciones concretas con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna queja o reclamación si se considera oportuno, de acuerdo con la normativa reguladora del Servicio de Reclamaciones.

A continuación se exponen algunos de los casos más frecuentes o curiosos que ha contestado el Servicio de Reclamaciones en el año 2006.

### **5.1 Obligación de contratar un seguro de vida para la formalización de un préstamo hipotecario**

Es habitual la pregunta sobre si la entidad de crédito *puede obligar a contratar un seguro de vida para la formalización de un préstamo hipotecario*, u otros contratos (plan de pensiones, seguros multihogar, etc). Sobre este particular, forma parte de la política comercial de cada entidad de crédito ofrecer un producto con unas u otras condiciones, e incluso en alguna normativa se reconoce de forma implícita que las entidades de crédito puedan exigir, para la formalización del préstamo, la cobertura de determinadas contingencias por entidad aseguradora.

En todo caso, el prestatario tiene derecho a designar a la entidad aseguradora de mutuo acuerdo con la parte prestamista (en este sentido, el artículo 40 del Real Decreto Ley 6/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de intensificación de la competencia en mercados de bienes y servicios, dispone que tal derecho debe hacerse constar obligatoriamente en los folletos informativos sobre préstamos hipotecarios).

### **5.2 Subrogación y modificación de préstamos hipotecarios**

La Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, suele generar diversas consultas. Por ejemplo, se recibió una consulta de un particular, que manifestaba ser titular de un préstamo multidivisa (en francos suizos), preguntando si podía o no subrogar su préstamo a otra entidad de crédito, al amparo de la Ley citada. En este punto, se contestó al consultante indicando que el artículo 1 de la Ley en cuestión hace referencia, con carácter general, a los contratos de préstamo hipotecario, siendo irrelevante la divisa en que esté denominado dicho préstamo.

Sin perjuicio de lo anterior, entra dentro de la política comercial de cada entidad ofrecer o no a los potenciales clientes la subrogación al amparo de la Ley 2/1994, máxime teniendo en cuenta que la modificación de las condiciones contractuales en el caso de subrogación sujeta a dicha Ley no puede referirse a la divisa en que se denomina el préstamo, ya que se encuentra legalmente limitada a «las condiciones del tipo de interés tanto ordinario como de demora inicialmente pactado o vigente, la ampliación del plazo del préstamo, o ambas» (artículo 4).

### **5.3 Subrogación en préstamos hipotecarios otorgados a constructores o promotores inmobiliarios**

Para finalizar, también podemos poner de manifiesto una consulta muy frecuente, sobre la que habría que reflexionar en aras de una eventual modificación de la normativa de transparencia contractual, que podría llevarse a cabo, en su caso, con motivo de la próxima reforma de la Orden Ministerial de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios. El supuesto típico son los préstamos hipotecarios otorgados

a los constructores o promotores inmobiliarios, en los que se subrogan los adquirentes de las viviendas, declarando frecuentemente en las escrituras de compraventa con pacto de subrogación conocer y aceptar las condiciones del préstamo en el que se subrogan. En la práctica, muchos compradores desconocen el contenido de dicho préstamo y consultan a este Banco de España si la entidad de crédito tiene la obligación de entregarles copia del documento contractual del préstamo concedido al promotor.

Sobre este tipo de documentos contractuales, la norma 6.<sup>a</sup>, apartado 1 *in fine*, de la CBE n.º 8/1990, de 7 de septiembre, indica que «en las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por las partes, a lo dispuesto en la normativa notarial».

A este respecto, el artículo 224 del Reglamento Notarial, aprobado por Decreto de 2 de junio de 1944, modificado, entre otros, por el Real Decreto 45/2007, de 19 de enero, indica que:

«Además de cada uno de los otorgantes, según el artículo 17 de la Ley, tienen derecho a obtener copia, en cualquier tiempo, todas las personas a cuyo favor resulte de la escritura algún derecho, ya sea directamente, ya adquirido por acto distinto de ella, y quienes acrediten, a juicio del Notario, tener interés legítimo en el documento.»

En conclusión, no existe obligación de la entidad de crédito de facilitar copia de la escritura notarial, por lo que el comprador que desee obtener dicha copia deberá acudir al Notario otorgante de la escritura, justificar ante él su identidad e interés legítimo y soportar los costes de expedición de la copia.

Ante tal tesitura, se considera que el hecho de que la entidad de crédito ahorre tiempo y esfuerzos a su cliente, facilitándole fotocopia parcial de la escritura original de préstamo con toda la información relevante (principalmente, el contenido de las cláusulas financieras del anexo II de la Orden anteriormente citada), o remitiéndole un extracto donde se reproduzca fielmente dicha información, es constitutivo de una óptima práctica financiera.

#### **5.4 Cancelación notarial de hipoteca**

En materia de cancelación notarial de hipoteca, las consultas recibidas en el año 2006 se refirieron, fundamentalmente, a dos cuestiones.

La primera era relativa a quién tenía la facultad de designar el Notario para el otorgamiento de la escritura de cancelación, si la entidad de crédito (cuyos representantes deben comparecer ante el mismo para prestar el consentimiento del acreedor necesario para la extinción de la garantía) o el cliente (que satisface los honorarios correspondientes). A este respecto, nada indica la normativa de ordenación y disciplina bancaria, limitándose a remitirse a la legislación notarial. En este ámbito, recientemente se ha dictado una norma, el Real Decreto 45/2007, de 19 de enero, por el que se modifica el Reglamento de la organización y régimen del Notariado, aprobado por el Decreto de 2 de junio de 1944, que indica que, en los supuestos de contratación bancaria, el derecho de elección corresponderá al cliente, quien, sin embargo, no podrá imponer notario que carezca de conexión razonable con alguno de los elementos personales o reales del negocio.

La segunda estaba relacionada con el cobro por las entidades de crédito de la comisión por tramitación o por preparación de la documentación para el otorgamiento de escritura de cancelación notarial. El criterio que mantiene este Servicio de Reclamaciones es el siguiente:

- Los clientes pueden llevar a cabo por sí mismos los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca (exceptuando, lógicamente, el desplazamiento de apoderado y la expedición del certificado de saldo cero o preparación de antecedentes, trámites por los cuales las entidades no pueden, en este supuesto concreto, cobrar comisión alguna). Si el cliente decide encargar esta gestión a la entidad, se trataría, en todo caso, de una comisión que retribuye un servicio opcional y que normalmente no viene recogida en las escrituras de préstamo hipotecario.
- Resultando, por tanto, que las entidades únicamente prestan este servicio si lo solicita su cliente (entendiendo por tal, en las cancelaciones de préstamos hipotecarios, bien el titular del préstamo, o bien la persona que está interesada en esta cancelación notarial). Es imprescindible para que el cobro de la comisión que lo retribuye pueda considerarse procedente que el cliente preste su consentimiento previo no solo a que la entidad realice este servicio, sino también a que se le adeuden las comisiones tarifadas, y que sea debidamente informado por este concepto.

### **5.5 Información sobre cuentas bancarias**

Una duda frecuente es si el Banco de España puede facilitar *información sobre las diferentes cuentas bancarias de las que una persona es titular*, o cómo podría conseguirse esta información. Tal consulta suele proceder de algún heredero de una persona fallecida que desconoce en qué entidades de crédito tenía cuentas su causante.

Sobre el particular, no existe en el Banco de España un registro (análogo al recientemente creado Registro de contratos de seguro de cobertura de fallecimiento) en el que se encuentren anotadas la totalidad de las cuentas bancarias, con sus respectivos titulares, abiertas en entidades de crédito sobre las que tenga el Banco de España atribuidas competencias supervisoras. Por ello, se informa a los particulares de que, acreditando su condición de heredero, así como el fallecimiento de su causante, podrían pedir esa información bien a cada una de las entidades de crédito con las que se sospeche que el fallecido hubiera mantenido una relación de clientela, o que, en todo caso, podrían dirigirse a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria para recabar la información que las entidades de crédito hayan podido remitir a esta en cumplimiento de sus obligaciones tributarias sobre los rendimientos del capital mobiliario del causante.

### **5.6 Información sobre productos o servicios bancarios**

Tampoco puede el Banco de España facilitar información sobre productos o servicios bancarios ofrecidos por las entidades. Por ejemplo, un consultante, con domicilio en Albacete, solicitaba saber dónde podía comprar en su ciudad dinares argelinos, ante la inminencia de un viaje a dicho país. Se le indicó desde este Servicio de Reclamaciones que:

- La actividad de cambio de moneda, que comprende la compra o venta de billetes extranjeros y la de los cheques de viajero, está reservada en nuestro ordenamiento jurídico a las entidades de crédito y a los establecimientos de cambio de moneda autorizados para la venta de billetes extranjeros, regulados por el 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.
- No disponemos de información concreta sobre las entidades de crédito o establecimientos de cambio de moneda, con oficina en Albacete, que presten a su clientela el servicio de venta de billetes de dinares argelinos, por lo que no se podía contestar su consulta.

- En la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación se podía encontrar información sobre las normas de cambio de divisas en distintos países, así como otros consejos que pudieran resultarle de utilidad, adjuntándole un hiper-vínculo al país correspondiente.

## 5.7 El cheque

Alguna consulta se ha recibido sobre la negativa de la entidad a acceder al pago de un cheque librado en una oficina distinta de aquella en que se presenta el cheque al cobro. Las normas que regulan el lugar de pago del cheque son, básicamente, los artículos 106, n.º 4, y 107 de la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque (LCyCh), que establecen, en primer término, que el lugar de pago será aquel que a tal efecto figure en el cheque y, a falta de esta indicación especial, será el lugar designado junto al nombre del librado. Asimismo, el cheque podrá ser cobrado a través de su ingreso en una cuenta, mediante la presentación a una cámara o sistema de compensación, según dispone el artículo 137 de la citada Ley Cambiaria y del Cheque.

Resulta, por tanto, que la única oficina obligada al pago en efectivo del cheque es la que figura en dicho documento, sin que ninguna otra oficina de la entidad se encuentre obligada a efectuarlo. En este sentido, no puede obviarse el hecho de que pagar un cheque por ventanilla en oficina distinta a aquella en la que el firmante tiene cuenta abierta implica un riesgo, al no poder comprobar que su firma coincide con la del titular de la cuenta, medida de seguridad necesaria para evitar pagos de documentos a un tenedor ilegítimo o que no hayan sido regularmente emitidos. De lo anterior se deduce que la negativa de las entidades a pagar un cheque en oficina diferente a aquella donde se designó como oficina de pago no puede considerarse, a priori, contraria a las buenas prácticas bancarias. Igualmente, cabe concluir que, en la medida en que esa oficina realice gestiones de comprobación de la firma y de verificación del saldo, podrá percibir una comisión por la prestación del servicio, siempre y cuando la misma se encuentre recogida en las tarifas de comisiones de la entidad.

En ocasiones se han aclarado, mediante las consultas, dudas relativas a la valoración de los cheques. En primer lugar, debe tenerse en cuenta que la fecha de valoración es solo relevante para el devengo de intereses, pero no a efectos de disposición, ya que el cobro de un cheque será efectivo cuando la entidad librada haya atendido el mismo, y ello puede tener lugar antes, el mismo día o incluso con posterioridad a la fecha que a efectos de valoración se aplique al abono realizado.

Por otra parte, y desde el punto de vista económico, se puede indicar que la «fecha valor» de una operación es un concepto financiero que hace referencia al momento en que el apunte contable inicia o finaliza el devengo de intereses, mientras que la «fecha de operación» se corresponde con el momento en que se efectúa o asienta dicho apunte en los registros contables de la entidad, determinando por tanto la disponibilidad real de los fondos depositados en las cuentas.

La normativa sobre valoración se contiene en el anexo IV de la CBE n.º 8/1990, de 7 de septiembre, así como en la norma 4.ª de la misma (para la entrega de cheques pagaderos en el extranjero). Así, en relación con los ingresos de cheques, si son a cargo de cualquier oficina de la propia entidad, tendrán fecha valor el mismo día de la entrega, considerándose el hecho de aplicar a los ingresos fecha valor día siguiente como una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias. Si son a cargo de otras entidades, incluido el Banco de España, el abono tendrá, como máximo, fecha valor el segundo día hábil siguiente al de la entrega. Si son a cargo de entidades bancarias en el extranjero, incluidas las sucursales de la propia entidad en el extranjero, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha



en que el importe de la operación haya sido, a su vez, abonado a la entidad del beneficiario, sin perjuicio de la valoración de la venta de las divisas cuando proceda.

Sobre la fecha valor de los adeudos, los pagos de cheques por ventanilla o por compensación, tendrán fecha valor el mismo día de su pago; mientras que los cheques pagados en firme por otras oficinas o entidades tendrán fecha de valoración a efectos del devengo de intereses el mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltare este requisito, se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta. La fecha de valoración de los tomados al cobro por otras oficinas o entidades será la del mismo día de su adeudo.

En todo caso, estas valoraciones constituyen límites que no pueden sobrepasarse, pero sí reducirse o eliminarse en beneficio del cliente, según decisión discrecional de cada entidad de crédito.

### **5.8 Identificación en el uso de las tarjetas de crédito**

En materia de tarjetas de crédito, se recibió una consulta sobre si existía normativa del Banco de España que obligara a los comercios a negarse a admitir la identificación del titular de una tarjeta que no contaba con el DNI, sino con el nuevo permiso de conducir. A este respecto, el único documento que sirve, por sí solo, para acreditar la identidad y los datos personales de su titular que en él se consignen es el DNI, como dispone el artículo 1.2 del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre.

No existe en esta materia normativa alguna del Banco de España. No obstante, los comercios deben, en todo caso, respetar las condiciones pactadas en los contratos de afiliación al sistema de tarjetas con la entidad de crédito de que se trate, siendo en tales documentos contractuales donde se regulan las obligaciones de ambas partes en sus relaciones con los tenedores de tarjetas.

### **5.9 Condición de cliente bancario de los fiadores o avalistas de una operación bancaria**

Mención especial merece una consulta recibida, desde el mundo académico, sobre si los fiadores o avalistas de una operación bancaria, en particular de préstamo al consumo, se consideran clientes bancarios a los efectos, primero, de la aplicación de la normativa de protección del cliente bancario y, segundo, como legitimados para elevar queja o reclamación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Se indicó al consultante lo siguiente:

- Antes de analizar si los fiadores o avalistas de una operación bancaria, en particular de préstamo al consumo, se consideran clientes bancarios a los efectos de la aplicación de la normativa de protección del cliente bancario, conviene indicar que la normativa en materia de crédito al consumo (Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo) deriva de la directiva comunitaria en vigor (Directiva 87/102/CEE, del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo), que ha sido modificada en varias ocasiones.

En relación con esta Directiva, ha existido un pronunciamiento del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de fecha 23 de marzo de 2000, que indica que los contratos de garantía quedarían fuera del ámbito de aplicación de la Directiva citada.

La Ley 7/1995 tampoco se refiere específicamente a los fiadores o avalistas.

Finalmente, según la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989 y la CBE n.º 8/1990, de 7 de septiembre, en principio cliente bancario solo es quien mantiene una relación contractual con una entidad de crédito consistente en la prestación por esta de los servicios u operaciones típicamente bancarios (ya se trate de operaciones activas, pasivas o de servicios).

Por tanto, la normativa anterior excluye de su ámbito a los fiadores (cuya relación con la entidad se rige exclusivamente por los términos del contrato de fianza).

- En cambio, sobre la consideración de los fiadores o avalistas como clientes bancarios a efectos de legitimación para elevar queja o reclamación al Servicio de Reclamaciones del Banco de España, este Servicio mantiene un criterio amplio de legitimación activa, ya que sus dictámenes no se pronuncian exclusivamente sobre el cumplimiento o no de la normativa de protección del cliente bancario, sino también sobre las buenas prácticas bancarias. Así, cualquier persona que se relacione con una entidad de crédito con motivo de la realización de operaciones bancarias, aun cuando no sea cliente en sentido estricto del término, puede presentar quejas o reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones.

#### **5.10 Normativa sobre seguridad de las páginas web**

Otra consulta frecuente es cuál es la *normativa sobre seguridad de las páginas web* a través de las que las entidades de crédito prestan sus servicios de banca por Internet y, en particular, si el Banco de España tiene dictada alguna circular sobre el particular.

En materia de contratación electrónica, si bien el artículo 20 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, habilita al Ministro de Economía y Hacienda para «[...] regular las especialidades de la contratación de servicios bancarios de forma electrónica con arreglo a lo que establezcan las normas que, con carácter general, regulan la contratación electrónica», lo cierto es que hasta la fecha no se ha procedido al desarrollo reglamentario de dicha materia, por lo que rigen las normas generales sobre la contratación electrónica y seguridad informática actualmente en vigor, así como las normas en materia de protección de los datos personales de las personas físicas (entre otras, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad).

En estas consultas, el Servicio de Reclamaciones también suele aclarar que no existe reglamentación alguna dictada por el Banco de España, al no estar esta Institución habilitada para dictar circulares en materia de seguridad de las páginas web.

#### **5.11 Derechos especiales de giro**

En materia de divisas, es también habitual recibir consultas sobre la cotización de los derechos especiales de giro (DEG), al existir normativa europea (Reglamento n.º 200/2889, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002) y española (Real Decreto 37/2001, de 19 de enero, por el que se actualiza la cuantía de las indemnizaciones por daños previstas en la Ley 48/1960, de 21 de julio, de navegación aérea) que utiliza este activo como elemento con el que cuantificar el límite de las indemnizaciones que las compañías aéreas deben satisfacer, por ejemplo, en caso de pérdida o retraso de la carga o equipaje facturado.

Los derechos especiales de giro (o *Special Drawing Rights*) constituyen un activo de reserva internacional, creado en 1969 por el Fondo Monetario Internacional (FMI) para complementar los activos de reserva existentes de los países miembros, y son asignados a los países miembros en proporción a sus cuotas en el FMI. El DEG también sirve como unidad de cuenta del

FMI y de otros organismos internacionales. Para obtener una información más detallada se puede consultar el enlace del FMI en español referido a esta materia:

<http://www.imf.org/external/np/exr/facts/spa/sdrs.htm>.

El valor de los DEG está basado en una cesta de las principales divisas del mundo (actualmente, integrada por el dólar de Estados Unidos, el euro, la libra esterlina y el yen japonés) y se publica diariamente, en dólares de Estados Unidos, en la página web del FMI en Internet ([http://www.imf.org/external/np/fin/rates/rms\\_sdrv.cfm](http://www.imf.org/external/np/fin/rates/rms_sdrv.cfm)).

También se puede consultar la equivalencia del DEG en euros en la página web del Banco de España: <http://www.bde.es/infoest/d0201.pdf>, si bien, para obtener cotizaciones de días que, por su mayor antigüedad, no están recogidos en nuestra web, puede, o bien utilizarse el anterior vínculo del FMI y luego consultar la cotización oficial del dólar, que el Banco de España publica en el BOE el día siguiente (en el apartado Otras disposiciones), realizando la conversión oportuna, o bien utilizar el servicio de Información de Estadísticas del Banco de España, mediante llamada al número de teléfono 91 338 5651 o correo electrónico a la siguiente dirección: [be-estad@bde.es](mailto:be-estad@bde.es).