

4

ACTIVIDAD DE CONSULTAS

ÍNDICE

- 1 Descripción de la actividad de consultas** 483
- 2 Procedimiento de presentación de consultas** 486
 - 2.1 Consultas escritas 486
 - 2.2 Consultas telefónicas 487
 - 2.3 Plazo de contestación 487
- 3 Estadísticas generales** 489
 - 3.1 Evolución de las consultas recibidas en los últimos 10 años 489
 - 3.2 Temáticas consultadas 489
- 4 Descripción de las consultas escritas más significativas** 494
 - 4.1 Solicitud de información y documentación referida a las cuentas bancarias abiertas en una entidad 494
 - 4.2 Cambio de la numeración de una cuenta corriente tras una fusión bancaria 495
 - 4.3 Modificación de condiciones en cuenta corriente durante un período de permanencia 496
 - 4.4 Operativa permitida en casos de bloqueos de posiciones bancarias 497
 - 4.5 Pagos inmediatos (transferencias instantáneas) e irrevocabilidad 498
 - 4.6 Comisiones por transferencia internacional 499
 - 4.7 Suplantación de identidad en operaciones con entidades bancarias 499
 - 4.8 Gastos por reclamación de posiciones deudoras e interés de demora en los préstamos personales 500
 - 4.9 Obligación de mantener una cuenta vinculada al préstamo hipotecario 502
 - 4.10 Contratación de seguros vinculados a préstamos hipotecarios y su cancelación, con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 5/2019 503
 - 4.11 Amortización parcial o total de un préstamo hipotecario 504
 - 4.12 Importe de provisión de fondos y plazo para su liquidación 505
 - 4.13 Gastos de cancelación registral cuando ha habido una o más fusiones bancarias 506
 - 4.14 Tramitación del expediente de testamento cuando no es posible acudir a la sucursal donde el fallecido tiene los productos 507
 - 4.15 Si fallece un avalista de una operación crediticia, ¿los herederos del fallecido se convertirían en los nuevos avalistas de la operación? 508

1 Descripción de la actividad de consultas

El Banco de España pone a disposición de los ciudadanos un servicio de atención y resolución de consultas relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos. Este servicio, que se presta tanto telefónicamente como para consultas planteadas por escrito, permite a los ciudadanos conocer cuestiones generales sobre la normativa que el Banco de España aplica a sus relaciones con las entidades bancarias.

A través de este servicio de consultas, los usuarios acceden de manera inmediata a la información necesaria en relación con sus derechos y obligaciones en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias, obtienen asistencia acerca de cómo presentar una reclamación y se informan del estado de sus expedientes de reclamación. Además, el servicio de consultas suele ser el primer punto de contacto de los usuarios con el Banco de España cuando se les plantean dudas sobre cambios normativos en materia de transparencia bancaria, o cuando se producen incidencias concentradas en un determinado servicio o entidad financiera.

La función consultiva de la institución está prevista en la Orden 2502/2012. En su artículo 16 se establece claramente el alcance del servicio y su finalidad de resolver consultas de carácter general y no relativas a operaciones concretas, al establecer que «en ningún caso las consultas pueden referirse a una concreta operación con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna reclamación». Efectivamente, para poder valorar una operativa concreta ha de recurrirse al procedimiento de reclamaciones, en el que se pueden analizar detenidamente las evidencias aportadas por el reclamante y las aportadas, en fase de alegaciones, por la entidad reclamada.

La atención de consultas juega también un papel muy importante en materia de educación financiera, reforzando la labor divulgativa de la normativa de transparencia y protección al cliente bancario, así como de los criterios de buenas prácticas del Departamento de Conducta de Entidades (DCE), dando apoyo a herramientas de información tales como el Portal del Cliente Bancario y Finanzas Para Todos.

Adicionalmente, la labor de resolución de consultas es de gran utilidad para la acción supervisora del Banco de España en materia de conducta. Las consultas planteadas reflejan de forma temprana las problemáticas y dudas que tienen los ciudadanos en su relación con el sistema bancario en lo que al ámbito de la conducta financiera se refiere y facilitan la adecuación de la acción supervisora a la realidad del mercado.

PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

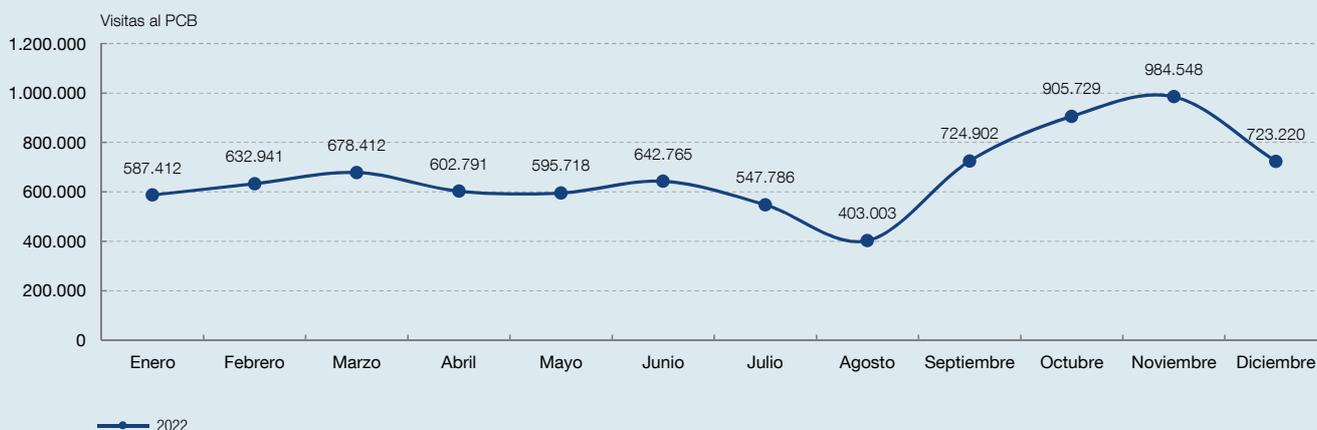
Con el fin de que la clientela bancaria cuente con la información más adecuada en su relación con las entidades financieras, el Banco de España no solo atiende de forma reactiva las consultas planteadas por los ciudadanos, sino que adopta un **enfoque proactivo** para dotar a todos ellos de una información veraz y neutral.

El Portal del Cliente Bancario (PCB) se ha consolidado como un **portal de referencia** en información al ciudadano sobre productos y servicios bancarios, **superando los ocho millones de visitas anuales en 2022**. El PCB ayuda e informa al ciudadano en su relación con las entidades

bancarias, promueve la educación financiera de la población y, en definitiva, fomenta las buenas prácticas en el mercado financiero.

El PCB participa activamente en la presencia del Banco de España en las **redes sociales**, difundiendo educación financiera a través de los **nuevos canales de comunicación**.

Además de los contenidos habituales, que siguen siendo muy consultados por el ciudadano, las **publicaciones semanales** en forma de artículos cortos (*posts*) han marcado una clara línea ascendente, aumentando

PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)Gráfico 1
EVOLUCIÓN DE LAS VISITAS AL PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

FUENTE: Banco de España.

considerablemente el número de visitas a la web. Cabe destacar especialmente el uso de los simuladores, de gran utilidad para conocer el impacto de las alzas de tipos de interés en los productos contratados.

Este año se ha hecho hincapié en las publicaciones relacionadas con la prevención contra el fraude y con la gestión de las finanzas en tiempos de incertidumbre, tanto en los contenidos permanentes como en las publicaciones del blog. En este sentido, se ha dado importancia a las medidas adoptadas por el Gobierno en forma de ayudas a los deudores hipotecarios en dificultades, a través de la creación de un nuevo simulador y una guía que sirve de apoyo al ciudadano para solicitar estas medidas.

Por otra parte, se ha hecho un gran esfuerzo para conseguir que el portal se consolide como una plataforma moderna y actualizada mediante una creciente publicación de contenido audiovisual (vídeos, cómics, imágenes interactivas o infografías, entre otros), con el objetivo

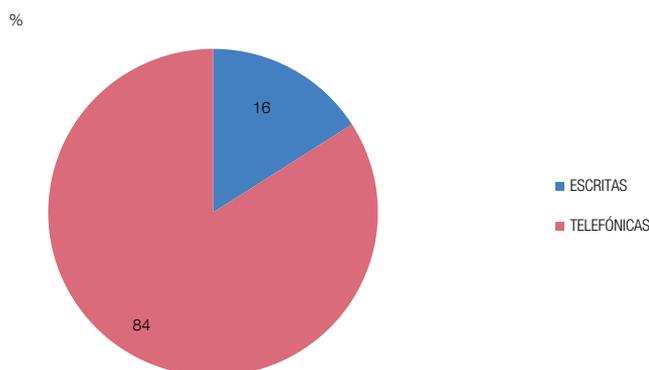
de encaminar al ciudadano hacia una sólida cultura financiera.

Dada su excelente acogida, se continúan publicando en el PCB encuestas, juegos y cuestionarios relativos a temas de actualidad y piezas de conocimiento financiero, con el fin de lograr una renovada interacción entre el público y el portal.

Durante el año 2022, las mejoras en el contenido, así como las acciones encaminadas a reforzar el posicionamiento en la web, han permitido que el número de visitas al portal haya sido de 8.029.227, lo que supone un incremento del 31 % con respecto al año anterior.

En el gráfico superior puede observarse la tendencia ascendente de este dato en 2022, en el que el número de visitas ha crecido en todos los meses de forma significativa respecto a 2021. Esta tendencia al alza se mantiene en la primera mitad de 2023, en el que el número de visitas está siendo muy superior al mismo período en el año anterior.

Las consultas se pueden formular por escrito o telefónicamente. Como se muestra en el gráfico 4.1, la vía telefónica constituye el medio más utilizado para la realización de consultas —un 84 % de los usuarios prefieren este medio—, frente a la realización de consultas escritas. Esto es debido a la facilidad e inmediatez con las que se obtienen respuestas sobre normativa de transparencia y buenas prácticas bancarias.



FUENTE: Banco de España.

2 Procedimiento de presentación de consultas

Este servicio que presta el Banco de España, destinado a la resolución de consultas formuladas por los usuarios financieros sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos, está disponible para todas las personas físicas o jurídicas y asociaciones y organizaciones de usuarios de servicios financieros.



En el año 2022, el 97 % de los usuarios que han realizado una consulta escrita ante el DCE son personas físicas.

El Banco de España trata de poner al alcance de los ciudadanos diversos medios para que puedan formular con comodidad sus consultas.

2.1 Consultas escritas

- Por vía telemática, a través de la [Oficina Virtual del Banco de España](#).

Para realizar el trámite electrónicamente, será necesario que el interesado posea un certificado digital válido y aceptado por el Banco de España, o bien se acredite a través de Cl@ve. En el apartado «Otra información de interés» se ofrece información sobre la lista de certificados admitidos para el intercambio de información con el Banco de España.

- Presencialmente, presentando la consulta en el Registro General del Banco de España, situado en la calle Alcalá, 48, de Madrid, o en cualquiera de sus [sucursales](#), en horario de 8.30 a 14 h.

- Por correo postal, enviando la consulta a la siguiente dirección:

Banco de España
Departamento de Conducta de Entidades
c/ Alcalá, 48
28014 Madrid

2.2 Consultas telefónicas

En relación con las consultas telefónicas atendidas, este servicio recibe llamadas de los ciudadanos a través de los teléfonos gratuitos **900 545 454** y **913 388 830**, disponibles en horario de 8.30 a 17 h, de lunes a viernes laborables en Madrid capital.

Aparte de los canales que acabamos de mencionar, el DCE puede tramitar consultas escritas recibidas por vías alternativas tales como el [formulario online](#) del PCB o, excepcionalmente, el correo electrónico, tratando de facilitar a los ciudadanos el acceso al servicio, más allá de lo establecido en la Orden 2502/2012.

La presentación telemática de consultas es, a día de hoy, el canal más usado para la presentación de consultas escritas —y, de hecho, alcanza prácticamente la totalidad de las mismas—, ya que constituye un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros, **quedando constancia por escrito de la opinión del Departamento.**

Por otra parte, **el servicio de atención telefónica de consultas**, que constituye el 84 % del total de estas, viene siendo un instrumento de gran utilidad para los usuarios de servicios financieros, que, a través de este servicio, **obtienen información instantánea** acerca de las cuestiones que les interesan, evitando en muchas ocasiones la presentación de una reclamación posterior.

2.3 Plazo de contestación

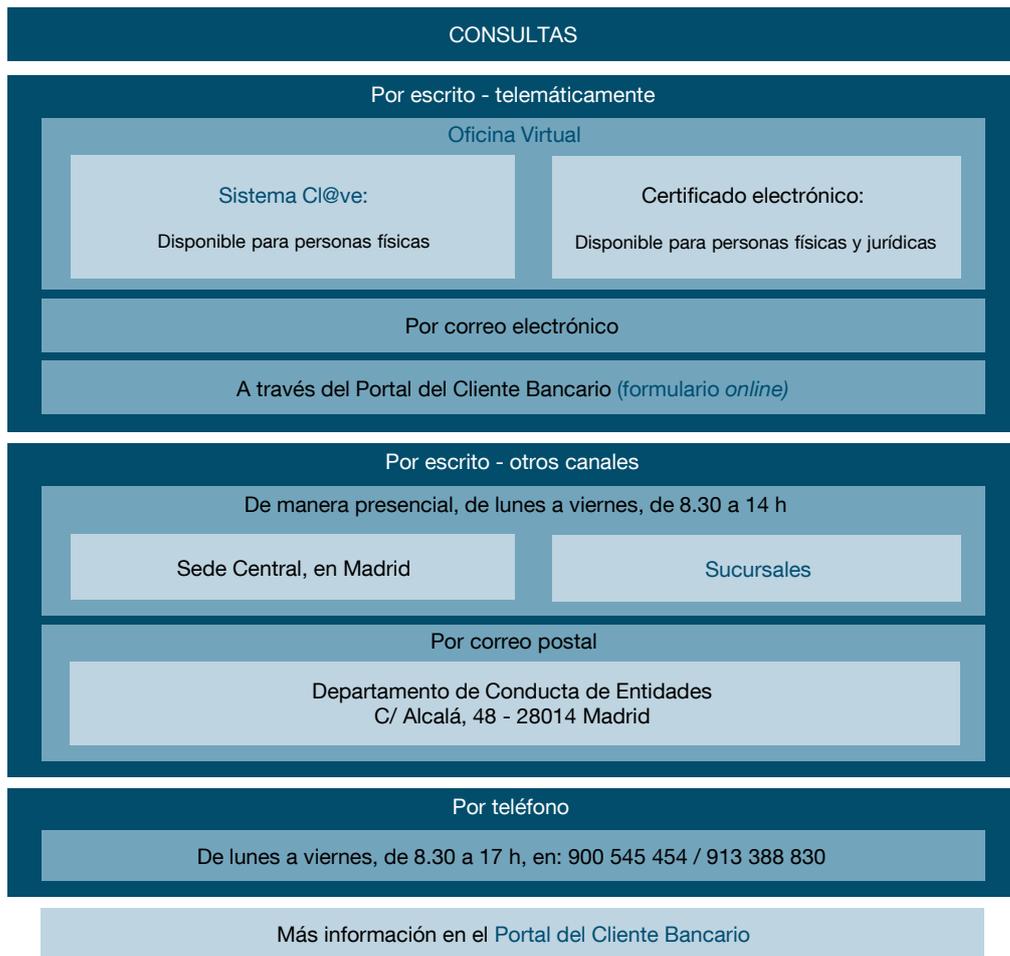
La Orden 2502/2012 estipula el **plazo máximo de contestación para las consultas formuladas por escrito de un mes desde la fecha de presentación de la consulta.**



El 97 % de las consultas escritas tramitadas ante el DCE recibieron respuesta dentro del plazo máximo estipulado.

El plazo de contestación se sitúa entre los 20 y 30 días desde la presentación de la consulta ante el DCE. Las consultas cuya fecha de respuesta se extiende más allá del plazo del mes representan únicamente el 3 % de las consultas escritas totales, y se resuelven en un plazo máximo de 5 días posteriores a su vencimiento, como se puede observar en el gráfico 4.2.

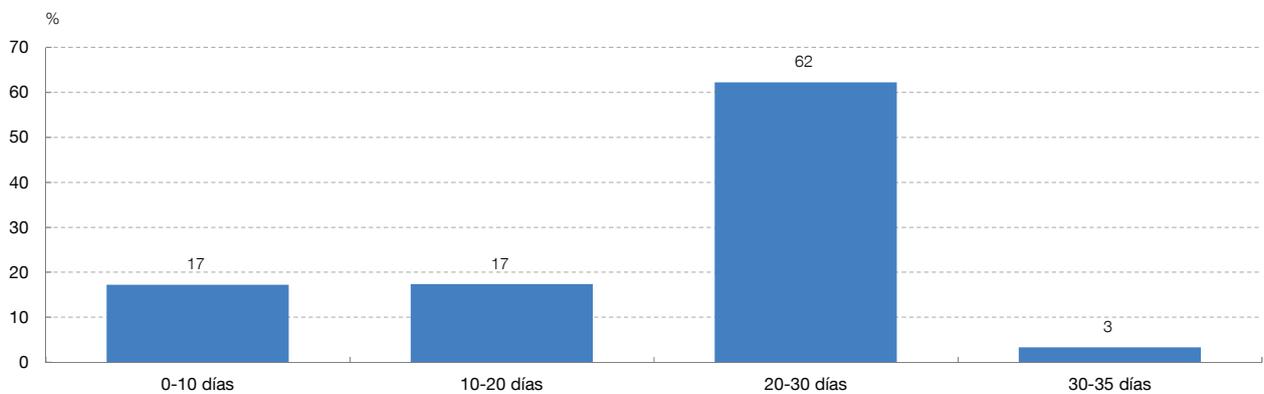
CANALES DE PRESENTACIÓN DE CONSULTAS



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.2

PESO RELATIVO DEL PLAZO DE CONTESTACIÓN EN LAS CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS EN 2022



FUENTE: Banco de España.

3 Estadísticas generales

3.1 Evolución de las consultas recibidas en los últimos 10 años

En cuanto a la evolución de las consultas escritas recibidas durante los 10 últimos años, en el gráfico 4.3 se observa un importante incremento a partir del año 2019, alcanzando su cifra más elevada en 2022 con un número total de 8.067 consultas escritas recibidas, un 19,5% más respecto al año anterior.

En el gráfico 4.4 se muestra la evolución de las consultas telefónicas atendidas en los diez últimos años. Como puede verse, en el año 2022 se aprecia un leve incremento de las mismas, habiéndose atendido 293 consultas telefónicas más que en el ejercicio precedente. A pesar del descenso de consultas telefónicas atendidas durante los años 2018 y 2019, a partir de 2020 los usuarios vuelven a mostrar un interés significativo en el uso de este medio para la realización de sus consultas ante el DCE.

3.2 Temáticas consultadas

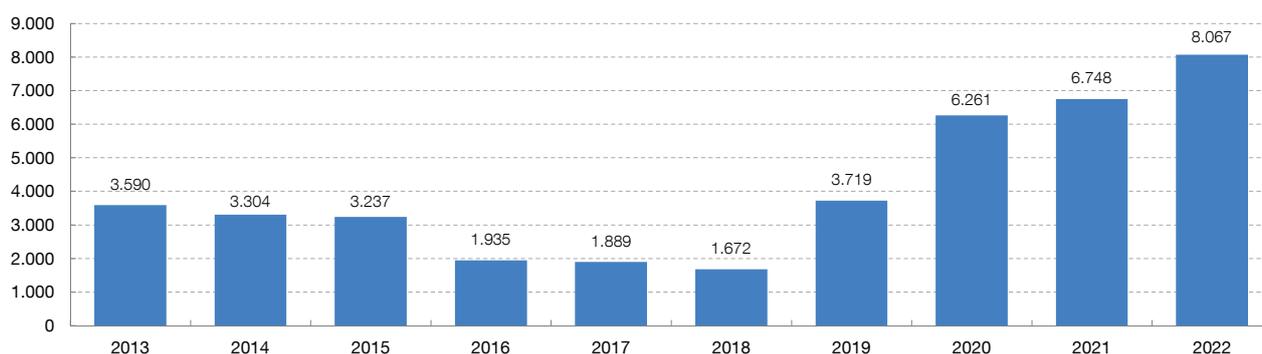
Como se ha indicado, durante el año 2022 se han recibido un total de 8.067 consultas escritas, siendo este el año de mayor actividad durante la última década, como puede apreciarse en el gráfico 4.3. Las principales materias sobre las que los ciudadanos han planteado consultas escritas se muestran en el gráfico 4.5.

El mayor peso relativo lo tienen las consultas vinculadas a cuatro temáticas: la categoría de cuentas y depósitos (26,7%), la de préstamos hipotecarios (15,6%), la de servicios de pago (13%) y, por último, la asociada a la operativa del Banco de España (12,7%). En esta última categoría se incluyen las relativas a estadísticas del Banco de España y las relacionadas con los datos declarados por las entidades a la Central de Información de Riesgos (CIR). Finalmente, merece la pena mencionar la categoría relativa al procedimiento de reclamaciones (8,8%), lo que refleja el carácter heterogéneo de las consultas planteadas por los usuarios.

Respecto a las consultas telefónicas atendidas durante el año 2022, en el gráfico 4.6 se muestran las principales materias que han sido objeto de consulta.

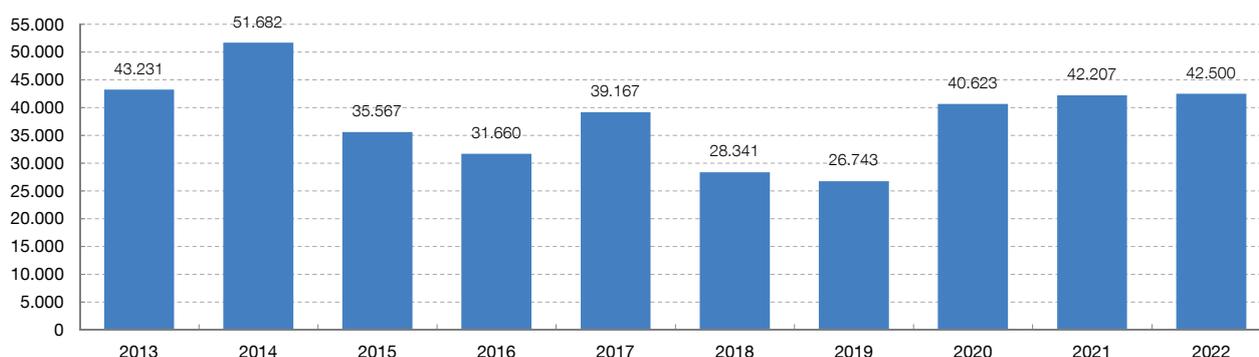
En este caso, como en años anteriores, la tipología más frecuente es la relacionada con el procedimiento de reclamaciones, que representa el 29,9% del total. En este tipo de consultas, los usuarios desean interesarse por el estado de su expediente de reclamación, informarse sobre los pasos que se han de seguir para presentar una reclamación o sobre los plazos que se han de esperar para recibir una respuesta o resolución de su expediente; también son trasladadas por los ciudadanos incidencias surgidas en su tramitación a través de la Oficina Virtual.

Gráfico 4.3

CONSULTAS ESCRITAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.4

CONSULTAS TELEFÓNICAS ATENDIDAS EN LOS DIEZ ÚLTIMOS AÑOS

FUENTE: Banco de España.

La segunda categoría más destacada, con el 16,8 % del total de las llamadas recibidas, es la relativa a **cuentas y depósitos**. En este tipo de llamadas, los usuarios han consultado, principalmente, cuestiones vinculadas a las comisiones, gastos e intereses de las cuentas y sus eventuales bloqueos y cancelaciones.

La tercera categoría por volumen de llamadas es la relacionada con productos recogidos dentro de la **normativa de servicios de pago** (12,8 %).

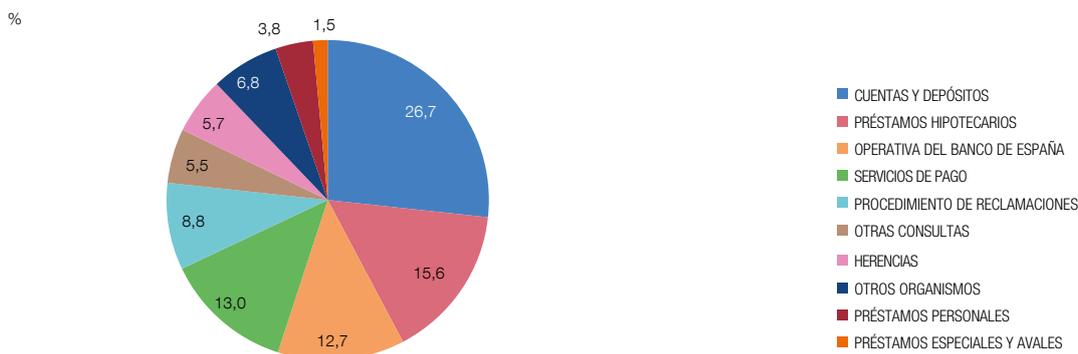
Por último, cabe resaltar también el número de consultas telefónicas vinculadas a la **operativa del Banco de España** (12,7 %), destacando especialmente las consultas relacionadas con los datos declarados por las entidades a la CIR, y a los **préstamos hipotecarios** (8,4 %).

Como puede apreciarse en los gráficos 4.5 y 4.6, existen diferencias significativas en las materias más consultadas por los usuarios en función del medio utilizado. Por ejemplo, las

Gráfico 4.5

CONSULTAS ESCRITAS RECIBIDAS EN 2022 (%)

MATERIAS

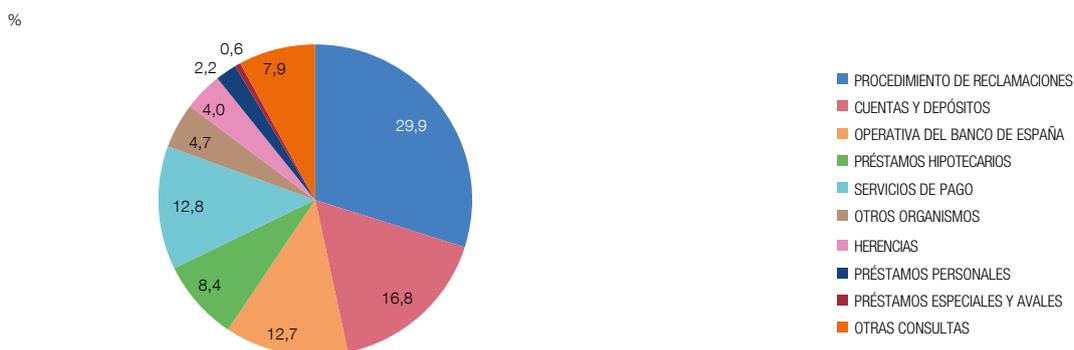


FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.6

CONSULTAS TELEFÓNICAS RECIBIDAS EN 2022 (%)

MATERIAS



FUENTE: Banco de España.

categorías de productos o servicios bancarios sobre los que recae un mayor número de consultas escritas (cuentas y depósitos y préstamos hipotecarios) concentran el 42,3 % de ellas, un porcentaje significativamente superior al que representan en las consultas telefónicas (un 25,2 %). Por el contrario, cuestiones que requieren de mayor inmediatez, como las relacionadas con el procedimiento de reclamaciones o con la operativa del Banco de España, son mucho más frecuentes en el caso de las consultas telefónicas (ya que representan conjuntamente el 42,6 %).

Los temas sobre los que los ciudadanos muestran mayor interés están muy relacionados con la problemática financiera del momento e, incluso, con las noticias de carácter económico o financiero, siendo un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los

Cuadro 4.1

MATERIAS DE CONSULTAS ESCRITAS. DETALLE

	2022	
	N.º	% s/total
Cuentas y depósitos	2.152	26,7
Titulares, régimen de disposición y modificaciones	1.204	14,9
Bloqueo y cancelación	213	2,6
Comisiones, gastos e intereses	200	2,5
Solicitud de información y discrepancia con apuntes	94	1,2
Depósitos	21	0,3
Otros (blanqueo, formalización de contrato, cuenta de pago básica, etc.)	420	5,2
Préstamos hipotecarios	1.257	15,6
Comisiones y gastos	415	5,1
Productos vinculados	226	2,8
Cuestiones generales	221	2,7
Morosidad, refinanciación, novaciones y subrogaciones	193	2,4
Intereses	143	1,8
Otros	59	0,7
Servicios de pago	1.048	13,0
Fraude	314	3,9
Otros servicios de pago	302	3,7
Tarjetas	218	2,7
Transferencias	214	2,7
Operativa del Banco de España	1.025	12,7
Procedimiento de reclamaciones	706	8,8
Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos)	551	6,8
Herencias	459	5,7
Préstamos personales	307	3,8
Préstamos especiales y avales	119	1,5
Avales	89	1,1
Préstamos especiales (descuento/ <i>factoring</i> / <i>confirming</i> / <i>leasing</i>)	30	0,4
Otras consultas escritas	443	5,5
Operación no bancaria	189	2,3
Consulta de entidades	118	1,5
Efectos	89	1,1
Cambio de pesetas	16	0,2
Deuda pública	16	0,2
Otras	15	0,2
TOTAL	8.067	100,0

FUENTE: Banco de España.

Cuadro 4.2

MATERIAS DE CONSULTAS TELEFÓNICAS. DETALLE

	2022	
	N.º	% s/total
Procedimiento de reclamaciones	12.708	29,9
Consulta de expediente	11.524	27,1
Trámite de reclamaciones	643	1,5
Incidencias en Oficina Virtual	541	1,3
Cuentas y depósitos	7.122	16,8
Comisiones, gastos e intereses	3.063	7,2
Bloqueo y cancelación	1.735	4,1
Blanqueo y fraude	756	1,8
Documentación e información	385	0,9
Titulares, régimen de disposición y modificaciones	133	0,3
Titulares y modificaciones	86	0,2
Otros	964	2,3
Servicios de pago	5.448	12,8
Fraude	2.491	5,9
Transferencias	1.262	3,0
Tarjetas	1.161	2,7
Otros servicios de pago	534	1,3
Operativa del Banco de España	5.403	12,7
CIRBE	2.982	7,0
Otros departamentos del Banco de España	2.421	5,7
Préstamos hipotecarios	3.571	8,4
Comisiones, gastos e intereses	1.161	2,7
Cancelación	576	1,4
Morosidad, refinanciación, novación y subrogación	501	1,2
Productos vinculados	479	1,1
Documentación e información	369	0,9
Otros	485	1,1
Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos)	1.984	4,7
Herencias	1.709	4,0
Préstamos personales	926	2,2
Préstamos especiales y avales	262	0,6
Avalos	160	0,4
Préstamos especiales (descuento/ <i>factoring/confirming/leasing</i>)	102	0,2
Otras consultas telefónicas	3.367	7,9
Operación no bancaria	1.654	3,9
Consulta de entidades	949	2,2
Efectos	353	0,8
Portal del Cliente Bancario	157	0,4
Cambio de pesetas	34	0,1
Otras	220	0,5
TOTAL	42.500	100,0

FUENTE: Banco de España.

ciudadanos en esta materia. En este sentido, el servicio de consultas —tanto telefónicas como escritas— refuerza las herramientas de información al público (PCB) y de educación financiera (Finanzas Para Todos) que ofrece el Banco de España.

4 Descripción de las consultas escritas más significativas

4.1 Solicitud de información y documentación referida a las cuentas bancarias abiertas en una entidad

Durante 2022, han sido muchas las consultas de ciudadanos interesados en conocer sus derechos a la hora de solicitar información sobre sus cuentas abiertas en entidades de crédito, así como sobre el tiempo de conservación de documentación a observar por la entidad, tanto referida a extractos y movimientos como al propio contrato.

En este sentido, se ha venido señalando, en relación con los contratos de productos bancarios, que, conforme a la Orden 2899/2011, **las entidades de crédito deben entregar al cliente el correspondiente ejemplar del documento contractual en el que se formalice el servicio recibido**. Asimismo, dichas entidades deberán conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo siempre que este lo solicite (véase art. 7 de la citada Orden 2899/2011).

Por otra parte, en lo relativo a los extractos y movimientos de la cuenta, las entidades han de remitir **gratuitamente** al cliente, **como mínimo mensualmente**, el extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas corrientes, no siendo obligatorio realizar esta comunicación si en el mes de referencia no se hubiesen producido movimientos en las mismas (véase norma undécima, punto 3, de la Circular 5/2012).

Igualmente, el artículo 8.3 de la citada Orden 2899/2011 señala que las entidades de crédito facilitarán a sus clientes, en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud, entre otros, el tipo de interés, las comisiones u otros gastos aplicados.

En cuanto al **deber general de conservación de la documentación**, el Código de Comercio dispone, en su artículo 30.1, que «los empresarios conservarán los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes a su negocio, debidamente ordenados, durante seis años, a partir del último asiento realizado en los libros, salvo lo que se establezca por disposiciones generales o especiales».

Asimismo, en el caso de los servicios de pago, conforme dispone el artículo 44.4 del RD-Ley 19/2018, «el proveedor de servicios de pago conservará la documentación y los registros que le permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones [...] y las facilitará al usuario en el caso de que así le sea solicitado, durante, al menos, seis años». Se añade a continuación, en relación con los contratos, que «el proveedor de servicios de pago conservará la documentación

relativa al nacimiento, modificación y extinción de la relación jurídica que le une con cada usuario de servicios de pago al menos durante el periodo en que, a tenor de las normas sobre prescripción puedan resultarles conveniente para promover el ejercicio de sus derechos contractuales o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de sus obligaciones contractuales».

En cualquier caso, y aunque no exista deber de conservación de la referida documentación una vez transcurridos seis años, facilitar esta información, si se dispone de ella, constituye una buena práctica bancaria.



Para más información, véase el epígrafe 2.6.4, «Obligaciones de información a los clientes», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.2 Cambio de la numeración de una cuenta corriente tras una fusión bancaria

Diversos usuarios se han mostrado sorprendidos por cambios en la numeración de sus cuentas derivados de los últimos procesos de fusiones de entidades que se han producido.

Sobre este punto, y en primer lugar, debe tenerse en cuenta que cuando se lleva a cabo una fusión de entidades, respecto a las posiciones de activo y/o pasivo que mantuviera cualquier cliente en la entidad financiera que es absorbida o fusionada, se produce la subrogación de todos sus derechos y obligaciones en la entidad financiera resultante, por lo que en principio, realizada esa fusión u absorción, quedaría vinculado a la nueva entidad conforme a los contratos que en su momento formalizó con la entidad originaria (véanse arts. 1203 y 1212 del Código Civil).

En cuanto a la numeración de la cuenta, cabe señalar que, en todo caso, cada entidad asigna una numeración con un código que identifica sus productos, y que se asigna en el momento en que se formalizan. Esto implica que, con carácter general, la nueva entidad procederá a reenumerar los productos en los que se subroga de acuerdo con sus procesos internos. En todo caso, los cambios de cualquier índole motivados por una fusión entre entidades bancarias deberán ser oportunamente comunicados a los clientes afectados, de manera individualizada y con una antelación razonable por parte de las entidades, quienes, además, deben adoptar las medidas necesarias para salvaguardar los intereses de aquellos.

Asimismo, si las modificaciones contractuales son comunicadas a través de buzones virtuales de la banca *online*, de conformidad con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 25 de enero de 2017 sobre esta misma materia, se considera necesario que las entidades financieras acrediten que dieron a conocer a su cliente la existencia y disponibilidad de la información relativa a la modificación contractual de la cuenta en la banca *online* mediante el envío previo de un e-mail al correo electrónico del cliente o

de un SMS a su número de móvil —los que consten en la base de datos de la entidad— para avisarle de que tiene dicha información a su disposición en el buzón virtual de correspondencia.

No obstante, siempre se tendrá que estar a lo estipulado en el contrato de cuenta corriente que se haya formalizado entre la entidad financiera y el cliente en relación con la forma en que se van a llevar a cabo las comunicaciones, ya que del contrato nacen los derechos y obligaciones de las partes, que pueden establecer en el mismo las condiciones que tengan por convenientes (véanse arts. 1091 y 1255 del Código Civil).



Para más información, véase el epígrafe 2.5, «Modificaciones contractuales», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.3 Modificación de condiciones en cuenta corriente durante un período de permanencia

En ocasiones, las entidades ofrecen regalos promocionales por la formalización de cuentas corrientes o por la vinculación de determinadas operaciones a cuentas preexistentes (por ejemplo, televisores, teléfonos móviles, tabletas, vajillas...). Con esto se busca mantener un vínculo del cliente con la entidad hasta, al menos, la fecha de vencimiento de dicha promoción.

En relación con esta cuestión, el Banco de España ha considerado que las entidades podrían incurrir en **mala práctica bancaria cuando modifican, unilateralmente y en perjuicio del cliente, durante el período de permanencia, alguna condición contractual de la cuenta** (como pueden ser las comisiones) que, a cambio de la entrega de un regalo o una retribución en especie, acordaron las partes que se mantendría.

No obstante, en términos generales y fuera de este supuesto concreto, resulta oportuno indicar que las entidades **pueden modificar las condiciones recogidas en un contrato marco de duración indefinida** —como una cuenta—, siempre que lo hagan cumpliendo con lo previsto en la normativa, que exige **la comunicación previa a sus clientes con al menos dos meses de antelación** a la entrada en vigor de las modificaciones propuestas —ya sea en formato papel u otro soporte duradero que permita al cliente conservarlo y reproducirlo sin cambio (como puede ser el soporte telemático), no siendo admisible una forma de comunicación que no sea personalizada—, de forma que los clientes puedan, a su vez, manifestar el rechazo a las mismas durante el referido plazo, o bien dejarlo pasar, en cuyo caso se produciría la aceptación tácita al vencimiento del mismo.

En caso de **no aceptar estas nuevas condiciones, el cliente tendrá derecho a resolver el contrato sin coste**, antes de la fecha propuesta para su entrada en vigor (véase art. 33 del RD-Ley 19/2018).



Para más información, véase el epígrafe 2.4.4, «Cargos por retribuciones en especie (regalos promocionales y otros)», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.4 Operativa permitida en casos de bloqueos de posiciones bancarias

Durante el año 2022 han sido frecuentes las consultas relacionadas con la imposibilidad por parte de los usuarios de hacer frente a pagos o créditos pendientes por tener bloqueada la cuenta.

Con carácter general, para que las entidades procedan legítimamente al bloqueo o indisponibilidad de las cuentas de sus clientes se precisa una autorización judicial, la conformidad de todos los titulares o la concurrencia de una causa debidamente justificada —circunstancias que, en todo caso, deberán ser acreditadas y advertidas a su titular con el fin de evitar al cliente los posibles perjuicios que puede acarrearle el bloqueo de su cuenta—. **Esta advertencia o comunicación debe tener lugar con carácter previo al bloqueo o, de no resultar posible, inmediatamente después**, a menos que la comunicación de tal información resulte improcedente por razones de seguridad o por ser contraria a otra disposición normativa, como la de prevención del blanqueo de capitales.

El motivo más frecuente de bloqueo de cuentas de clientes está relacionado con lo dispuesto en la Ley 10/2010, así como el RD 304/2014, de desarrollo de la anterior, que establecen que las entidades de crédito deberán exigir a aquellas personas físicas o jurídicas con las que pretendan establecer relaciones de negocio o intervenir en cualesquiera operaciones documentación relativa a la identificación de la persona, mediante documentos fehacientes y en vigor, así como a su actividad profesional o empresarial y al origen de sus fondos, que deberá ser actualizada, ya sea para realizar las comprobaciones oportunas o para conservar una copia de cara a su verificación y comprobación con los fines que establece la propia normativa.

Asimismo, dicha normativa no detalla una lista tasada de los documentos que deben solicitarse, de forma que será cada entidad la que podrá solicitar los documentos que le permitan conocer el origen de los fondos, así como la naturaleza de la actividad profesional o empresarial de sus clientes.

Ante la existencia de préstamos u otros productos de activo con pagos pendientes, se considera proporcionado permitir la operativa razonable necesaria para la atención de estos, excepto que la entidad valore y exprese que, en el caso concreto planteado, bien sea por la cuantía de la operativa o por otras causas de especial significación, debe proceder al bloqueo total de las operaciones.

En cualquier caso, será la entidad financiera la que modulará el tipo de operaciones que podrán llevarse a cabo, si fueran posibles, en función del riesgo analizado, aunque estas deberán ajustarse a un elemental principio de proporcionalidad para que pueda entenderse que su conducta resulta conforme a las buenas prácticas.



Para más información, véase el epígrafe 2.4.6, «Bloqueo de cuentas», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.5 Pagos inmediatos (transferencias instantáneas) e irrevocabilidad

Cada día son más los ciudadanos que utilizan los pagos inmediatos en sus operaciones diarias. Estos servicios son soluciones de pagos minoristas electrónicos, disponibles todos los días del año, que facilitan que la orden de pago y el abono de los fondos al beneficiario se gestionen y completen de manera inmediata o casi inmediata, obteniendo el ordenante la confirmación de la operación en cuestión de segundos. No obstante, los proveedores de servicios de pago no están obligados a ofrecer pagos inmediatos a sus clientes.

Con el ánimo de facilitar esta prestación, el Banco Central Europeo desarrolló el servicio de liquidación de pagos instantáneos (TIPS), que posibilita que los proveedores de servicios de pago liquiden los pagos de forma inmediata y segura en menos de diez segundos.

En este mismo entorno surgió Bizum. Se trata de un proyecto conjunto de solución de pagos de la banca española, que nació como una iniciativa de innovación digital caracterizada por la inmediatez de los pagos efectuados a través de su plataforma.

Esta plataforma permite a sus usuarios realizar **transferencias instantáneas** entre particulares a través del teléfono móvil, con el único requisito de haber indicado previamente a su respectivo banco un número de móvil, al que se encontrará vinculada una cuenta bancaria de su titularidad (**debe tenerse en cuenta que solo se permite asociar una cuenta por número de móvil**). Deja de ser necesario, por tanto, proporcionar en la operación datos identificativos de la cuenta bancaria —como el número de cuenta (IBAN)— del otro usuario.

Se trata, por tanto, de un sistema de transferencias rápidas sobre las que aplican las mismas reglas, salvedades y principios que en el resto de transferencias de efectivo entre proveedores de servicios de pago; es decir, le resulta de aplicación lo establecido en el RD-Ley 19/2018.

Por este motivo, al tratarse de una transferencia, es decir, **un mandato de pago irrevocable**, una vez dada la orden, y en aras de la seguridad del tráfico mercantil, **no cabe su retrocesión sin el consentimiento del destinatario de los fondos, o la preceptiva orden o mandato legal o judicial**, no estando, por tanto, facultadas las entidades para realizar una retrocesión de transferencia sin el consentimiento del titular beneficiario o sin la concurrencia de errores demostrables, y ello siempre que se acredite que el error en el que se pudo incurrir no era imputable al ordenante (véase art. 52 del citado RD-Ley 19/2018).



Para más información, véase el epígrafe 4.3.6, «Pagos inmediatos», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.6 Comisiones por transferencia internacional

Han sido varias las consultas recibidas acerca de si el Banco de España interviene en operaciones tales como las transferencias internacionales, así como de los posibles gastos y comisiones en los que los consultantes podrían incurrir al realizar desde el extranjero a España determinadas operaciones como pueden ser el pago de tasas, impuestos, etc.

En estos casos, se aclara, en primer lugar, que el Banco de España no interviene en la operativa de transferencias internacionales realizadas por particulares.

Por otra parte, también se indica que el Banco no tiene competencia para valorar la normativa aplicable fuera del territorio nacional, o cualquier operativa realizada —en este caso, la emisión de una transferencia— fuera del mismo por una entidad de crédito extranjera.

En este sentido, en las operaciones que no se tramitan por SEPA —bien por no figurar alguno de los proveedores en la UE, bien por no estar denominadas en euros o en moneda de algún otro Estado miembro—, el principio general de gastos compartidos decae, al igual que el principio de igualdad de importes transferidos e importes recibidos reflejado en el artículo 53 de la normativa de servicios de pago.

En aras de la transparencia, este Departamento considera que, si por razones operativas fuera necesaria la intervención de un banco corresponsal (intermediario) para la ejecución de la operación, el prestador de servicios de pago del ordenante deberá informar a este acerca de la posibilidad de que dicha intervención conlleve unos gastos adicionales —para él o, en su caso, para el beneficiario de la transferencia—, aun cuando la entidad ordenante no pueda precisar o especificar con exactitud a cuánto ascenderán tales gastos.



Para más información, véase el epígrafe 4.3.3, «Comisiones y gastos de las operaciones de pago», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.7 Suplantación de identidad en operaciones con entidades bancarias

Entre las consultas más numerosas de las recibidas durante este año se encuentran las referidas a la apertura de cuentas o concesión de préstamos o créditos a consecuencia de una posible suplantación de identidad, ya sea por pérdida, robo o extravío de nuestro documento nacional de identidad.

Cuando los ciudadanos quieren conocer los distintos productos —cuentas corrientes, depósitos, etc.— que pudieran tener contratados a su nombre con las distintas entidades financieras, temiendo haber sido víctimas de una posible suplantación de identidad, el Banco de

España no es competente para resolver dicha cuestión y, por tanto, no dispone de un registro general o archivo donde figuren dichos datos.

Igualmente, en el Banco de España tampoco existe un registro o listado en el que los usuarios puedan comunicar haber sido víctimas de un delito de suplantación de identidad, con carácter preventivo, de igual modo que no remite información sobre estos hechos a las entidades supervisadas ni emite órdenes de bloqueo de cuentas o tarjetas.

Ante una posible suplantación de identidad, debe acudir a las autoridades policiales y judiciales competentes para que puedan tomar las medidas pertinentes con el fin de determinar lo acaecido y las responsabilidades, en su caso, para los sujetos intervinientes.

Por otra parte, incumbe a las entidades, en su propio interés, en el de sus clientes y en el de terceros que pudieran verse afectados, adoptar las máximas cautelas en la verificación de la identidad de las personas con las que entablan relaciones financieras, diligencia que debiera extremarse en la contratación de dichas operaciones, precisamente por el quebranto que, en caso de suplantación de identidad, pudiera derivarse no solo para la entidad, sino también para aquellas personas que hubieran sido objeto de la misma.

No obstante, cuando además de los hechos puramente delictivos pudieran darse circunstancias relacionadas con deficiencias en los procesos operativos de las entidades, dichas circunstancias sí podrían llegar a dirimirse en una reclamación ante el Banco de España.

Igualmente, ante la posibilidad de que se hubiera utilizado la suplantación de identidad para la contratación de algún préstamo, crédito, aval o cualquier otro producto similar, la CIR recoge información de prácticamente todos los préstamos, créditos, avales y riesgos en general que las entidades de crédito tienen asumidos con sus clientes, por lo que cualquier persona física o jurídica puede conocer sus datos declarados por las entidades a la CIR, pudiendo de esta forma identificar todas las deudas mantenidas con las entidades declarantes, si bien con un límite relativo al importe mínimo de las mismas.



Para más información, véase el epígrafe 4.1.7, «Régimen de las operaciones de pago no autorizadas», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.8 Gastos por reclamación de posiciones deudoras e interés de demora en los préstamos personales

Son frecuentes las consultas recibidas relacionadas con el cobro de gastos por reclamación de posiciones deudoras e intereses de demora debido al retraso en el pago de operaciones crediticias.

Con carácter general, el cliente debe tener provisión de fondos suficiente para hacer frente a sus obligaciones de pago en la fecha pactada. En el caso de que el pago se produzca fuera de plazo, es posible que las entidades cobren ciertos gastos por reclamación de posiciones deudoras y/o descubierto.

Con relación a estos gastos por reclamación de posiciones deudoras, su cobro constituye una práctica bancaria habitual y tiene por objeto la recuperación de los costes en los que ha incurrido la entidad al efectuar las gestiones necesarias para la recuperación de los saldos deudores.

En este sentido, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias, y ante la dificultad de las entidades para determinar *a priori* y justificar *a posteriori*, para cada caso concreto, la existencia efectiva de gestiones de reclamación —acreditando que no se trata solamente de gestiones de pago estandarizadas—, el DCE ha revisado los criterios tradicionales de buenas prácticas bancarias estableciendo los siguientes criterios para el adecuado cobro de este gasto:

- 1 Será imprescindible su previsión y concreción en la información precontractual y contractual, de modo transparente y de acuerdo con el contenido mínimo de la Orden 2899/2011 y de la Circular 5/2012.
- 2 Dicha información deberá recoger lo siguiente:
 - a) El importe concreto de los gastos que se han de repercutir, que deberá ser acorde con los costes efectivamente soportados por la entidad.
 - b) El canal empleado para efectuar las comunicaciones, que deberá ser el adecuado, de forma que guarde proporcionalidad con el saldo reclamado.
 - c) Este gasto es incompatible con otras penalizaciones, por lo que no se podrán establecer otras penalizaciones en el contrato por el mismo concepto.
- 3 De producirse el efectivo devengo de dichos gastos:
 - a) Se deberá informar de estos con carácter previo a su cargo.
 - b) No cabrá el cobro de más de una comunicación para un mismo saldo impagado, ni siquiera cuando este se prolongue en sucesivas liquidaciones.
 - c) Las comunicaciones deberán ser respetuosas con la privacidad del cliente, proporcionales a los deberes de información y no resultar excesivas.

Por lo que respecta a los intereses de demora aplicables en las operaciones de financiación del consumo, el Tribunal Supremo (TS) fijó como doctrina jurisprudencial la declaración del carácter abusivo de aquel interés de demora que suponga un incremento de más de dos

puntos porcentuales respecto del interés remuneratorio pactado en préstamos sin garantía real concertados con consumidores, al considerar que dicho incremento de dos puntos, previsto en el artículo 576 de la Ley 1/2000 para la fijación del interés de mora procesal, es el criterio legal más idóneo para indemnizar de un modo proporcionado los daños que sufre el acreedor por el retraso del deudor en el cumplimiento de su obligación de pago.

Consecuentemente, el TS estima que la cláusula que no se ajuste a lo anterior debe tenerse por no puesta, por resultar abusiva, sin que quepa moderarla, de tal forma que la deuda continuará devengando intereses ordinarios según el tipo de interés remuneratorio fijado en la póliza de préstamo.

Al amparo de la doctrina jurisprudencial citada, el Banco de España entiende que, aunque la competencia para declarar el carácter abusivo de las cláusulas contractuales reside en los órganos jurisdiccionales, no constituye una buena práctica bancaria el mantener, con posterioridad al 22 de abril de 2015, la aplicación de una cláusula sobre intereses de demora que no tenga en cuenta la citada doctrina jurisprudencial en el caso de clientes consumidores.



Para más información, véanse los epígrafes 2.6.1, «Gastos por reclamación de posiciones deudoras», y 6.1.5, «Intereses de demora», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.9 Obligación de mantener una cuenta vinculada al préstamo hipotecario

Han sido numerosas las consultas a lo largo de 2022 relacionadas con aquella cuenta corriente que puede considerarse como domicilio de pago de un préstamo hipotecario.

En relación con la titularidad de dicha cuenta, conviene señalar que no existe ninguna disposición normativa que imponga a todos los titulares del préstamo que lo sean también de una cuenta vinculada al mismo. Por tanto, dada la libertad de pacto existente en nuestro ordenamiento jurídico, habrá que estar al contenido de lo estipulado en el contrato de préstamo hipotecario formalizado con la entidad financiera, ya que del mismo nacen los derechos y obligaciones entre las partes, que pueden establecer en los documentos contractuales las que tengan por convenientes (véanse arts. 1091 y 1255 del Código Civil).

Por consiguiente, respecto a la obligatoriedad de mantener una cuenta vinculada a un préstamo hipotecario, lo primero que habría que analizar es si el contrato impone esa obligación. Si no fuera así, el criterio que viene manteniendo el Banco de España es que, en principio, el cliente podría elegir entre efectuar los pagos del préstamo mediante una domiciliación de los recibos de su hipoteca en una cuenta de otra entidad y hacerlo por transferencia o mediante ingreso en efectivo.

En consecuencia, de existir la anterior obligación, es preciso indicar que la cuenta vinculada al préstamo hipotecario constituye el domicilio de pago del mismo, por lo que, para cambiarlo,

sería necesario el acuerdo de las partes. En este sentido, las decisiones que adoptan las entidades de crédito respecto a la modificación de las condiciones previamente acordadas se incardinan en lo que viene a denominarse como su «política comercial y de asunción de riesgos», excediendo, en principio, de las competencias del Banco de España —que no interviene, por tanto, en dichas decisiones—.



Para más información, véase el epígrafe 2.6.1, «Comisiones de mantenimiento y de administración en cuentas vinculadas», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.10 Contratación de seguros vinculados a préstamos hipotecarios y su cancelación, con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 5/2019

Son frecuentes las consultas recibidas por parte de los usuarios sobre los seguros vinculados a préstamos hipotecarios y su cancelación una vez que el préstamo ha sido cancelado.

En relación con esta cuestión, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 5/2019, los prestamistas o intermediarios de crédito inmobiliario podrán exigir al prestatario la suscripción de una póliza de seguro en garantía del cumplimiento de las obligaciones del contrato de préstamo, así como la suscripción de un seguro de daños respecto del inmueble objeto de hipoteca y del resto de seguros previstos en la normativa del mercado hipotecario.

Además, en la fase de información precontractual al futuro prestatario se deberá hacer concreta mención a la obligatoriedad de la contratación de los seguros, así como a las consecuencias que se derivan de la cancelación anticipada de estas obligaciones (por ejemplo, posibles penalizaciones en el tipo de interés) y a su coste total, tanto en la Ficha de Información Precontractual como en la Ficha Europea de Información Normalizada, que tendrá la consideración de oferta vinculante conforme dispone el artículo 14.1 a) de la mencionada Ley 5/2019.

No obstante, se considera una mala práctica bancaria que la entidad consienta mantener contratados los seguros suscritos después de haber cancelado el préstamo, permaneciendo durante dicho tiempo como primer beneficiario de la cobertura, pese a que se hayan extinguido sus derechos y obligaciones como acreedor, sin advertir de estas circunstancias a su cliente.

Para los préstamos acogidos a la Ley 5/2019, el artículo 23.3 establece a estos efectos que, en los casos de reembolso anticipado, «en particular, se extinguirá el contrato de seguro accesorio al de préstamo del que sea beneficiario el prestamista, salvo que el prestatario comunique expresamente a la compañía aseguradora su deseo de que el contrato de seguro mantenga su vigencia y designe para ello un nuevo beneficiario, teniendo derecho el prestatario al extorno de la parte de prima no consumida por parte de quien la percibió. Se informará de estos derechos en la documentación precontractual y contractual del préstamo inmobiliario y

del contrato de seguro. Se entenderá por seguro accesorio aquel que haya sido ofrecido por el prestamista al prestatario junto con el contrato de préstamo con la finalidad de cubrir los riesgos que pudieran afectar a su capacidad de reembolso del mismo».



Para más información, véase el epígrafe 7.15, «Productos vinculados y combinados», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.11 Amortización parcial o total de un préstamo hipotecario

A lo largo del año 2022 se han recibido varias consultas relacionadas con la amortización parcial o total del importe del capital concedido de un préstamo hipotecario con el objetivo de reducir la carga hipotecaria y ahorrar, en muchos casos, los intereses del crédito.

Devolver la parte de capital prestado antes de su vencimiento es posible, si así se ha pactado en el contrato del préstamo, pudiendo darse las siguientes modalidades de amortización parcial anticipada:

- Anticipar el vencimiento final: el importe de la amortización se destinará al principal de las últimas cuotas. Se anticipará el vencimiento del préstamo en aquel número de cuotas cuya suma de capital amortizado sea igual al importe destinado a tal finalidad, con el correspondiente ajuste por los intereses.
- Reducción del importe de las cuotas periódicas: el importe de la amortización se destinará directamente a la reducción del capital pendiente en el momento de la amortización, realizando un recálculo del importe de las cuotas sin modificar el vencimiento final de la operación vigente en ese momento.
- Aplicación mixta: reducir el importe de las cuotas y anticipar el vencimiento final del préstamo. Se trata de una combinación de las anteriores, de modo que una parte de la amortización anticipada se destinará a disminuir el importe de las cuotas y otra a anticipar el vencimiento final de la operación, en la forma anteriormente indicada para cada finalidad.
- Alargar el período de carencia o, en su caso, generar uno nuevo: el importe de la amortización se destina exclusivamente al pago del principal de las primeras cuotas mixtas (que contienen intereses más amortización del principal). Si la amortización parcial anticipada se realiza durante el período de carencia, dicho importe estaría reservado a la amortización de capital de las primeras cuotas mixtas, implicando, por tanto, la prolongación del período de carencia, hasta alcanzar el importe de la amortización anticipada, teniendo en cuenta el correspondiente ajuste por los intereses.

Estas modalidades, bien deberán constar expresamente en el contrato de préstamo, en cuyo caso serán opcionales para el cliente (quien, de entre las contempladas, decidirá a cuál de ellas se acoge), bien requerirán el consentimiento de la entidad si no se hubiera pactado tal posibilidad.

Si de manera genérica se contempla expresamente la posibilidad de cancelación parcial anticipada, sin detallar las modalidades posibles, cabe entender que, de acuerdo con las buenas prácticas bancarias, será opcional para el cliente elegir la finalidad a la que se aplicará el importe que destine a tal fin.

En el caso de los préstamos hipotecarios formalizados a partir del 16 de junio de 2019, la Ley 5/2019 establece un nuevo régimen de comisiones y compensaciones aplicables en los casos de amortización anticipada o cancelación de los préstamos hipotecarios incluidos en su ámbito de aplicación.

Por otro lado, tras la aprobación del RD-Ley 19/2022, han sido muchas las consultas recibidas sobre los límites de las comisiones a cobrar por parte de las entidades en caso de amortización de préstamo hipotecario, ya sea parcial o total.

A este respecto, además de haberse modificado el importe máximo a cobrar en caso de que la amortización se produzca como consecuencia de una novación o subrogación del préstamo de tipo de interés variable a tipo fijo hasta el final de la vida del contrato (véase art. 12 de la citada norma, que modifica el art. 23.6 de la Ley 5/2019), la disposición adicional primera del citado RD-Ley 19/2022 establece que, hasta el 31 de diciembre de 2023, no se devengarán compensaciones o comisiones por reembolso o amortización anticipada total o parcial de los préstamos y créditos hipotecarios a tipo de interés variable previsto para los supuestos de hecho contemplados en los apartados 5 y 6 del artículo 23 de la mencionada Ley 5/2019 (independientemente de la fecha de formalización de la contratación). El cliente queda, por tanto, durante ese período de tiempo exento del pago de comisiones asociadas a estos dos supuestos de hecho.



Para más información, véase el epígrafe 7.12.4, «Comisiones y compensaciones aplicables por la amortización anticipada (reembolso total o parcial) o cancelación», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.12 Importe de provisión de fondos y plazo para su liquidación

Son recurrentes las consultas relacionadas con el pago de una provisión de fondos para la atención de los gastos de formalización y tramitación de las correspondientes operaciones de préstamos hipotecarios que las entidades exigen a sus clientes con el fin de que sean atendidos, así como las relativas al plazo para su liquidación y devolución del importe sobrante en caso de que exista.

A este respecto, **no existe ninguna norma que establezca taxativamente las cantidades que se pueden instar en este concepto**, pero la transparencia que debe presidir las relaciones banco-cliente exige que las entidades informen adecuadamente de esta circunstancia previamente a la contratación, desglosando los distintos conceptos o partidas de gasto y procurando, además, que las provisiones requeridas a sus clientes se ajusten al máximo a la realidad, a fin de que los clientes conozcan con razonable aproximación la totalidad de las cargas que van a asumir.

No obstante, y dado que las entidades suelen estimar el importe total de estas cargas considerando que la operación se desarrollará en el escenario más probable, puede ocurrir que finalmente este no se produzca y, consecuentemente, el importe de las cargas finales varíe. En estos casos, evaluar si las desviaciones son o no excesivas, atendiendo a las circunstancias de cada operación, determinará la calificación final de la actuación de la entidad desde la óptica de las buenas prácticas bancarias.

Asimismo, **si bien no existe un plazo normativamente establecido para llevar a cabo estas gestiones, la entidad financiera debe ser diligente y realizarlas en un plazo razonable** que habría que valorar de acuerdo a las circunstancias concurrentes (véase art. 13 de la Orden 2899/2011).

Consecuentemente, es criterio reiterado del Banco de España que las entidades financieras deben observar una especial diligencia y colaboración en el cumplimiento de sus obligaciones, con el fin de que la operación concluya sin incidencias ni demoras que ocasionen perjuicios a los interesados.



Para más información, véase el epígrafe 7.8.1, «Información sobre provisión de fondos», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.13 Gastos de cancelación registral cuando ha habido una o más fusiones bancarias

Debido a las fusiones bancarias producidas en los últimos años, a la hora de cancelar registralmente el préstamo hipotecario, algunos usuarios se encuentran con que el Registro de la Propiedad les obliga a pagar un importe por el cambio de titularidad de la entidad beneficiaria en los préstamos hipotecarios.

En este sentido, resulta de interés señalar que de la lectura de la jurisprudencia del TS se desprende que **no es posible cargar al prestatario los gastos del registro generados por transmisiones de hipotecas acordadas entre entidades bancarias, siempre que se trate de operaciones bancarias que no sean de saneamiento y reestructuración bancaria —operaciones no incluidas en la Ley 8/2012—.**

No obstante, aunque se considera que las entidades se han apartado de las buenas prácticas bancarias cuando, siendo las obligadas al pago ante el registro, no explican adecuadamente los motivos para no atender la solicitud de devolución de sus clientes, es necesario advertir que la competencia del Banco de España no se extiende a la resolución de controversias como la presente (el cobro de una factura del Registro de la Propiedad, emitida a nombre de la entidad y pagada por la parte reclamante), derivadas de relaciones jurídico-privadas entre las entidades, sus clientes o terceros, o de estos entre sí, reguladas en normativa sectorial diferente a la de disciplina bancaria y de cuyos convenios y pactos, en caso de existir discrepancias acerca de su interpretación y/o aplicación, corresponde conocer y dirimir, exclusivamente, a los jueces y tribunales de justicia.



Para más información, véase el epígrafe 7.18.7, «Incidencias en la cancelación registral de hipotecas», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.14 Tramitación del expediente de testamentaría cuando no es posible acudir a la sucursal donde el fallecido tiene los productos

Cuando, por circunstancias diversas, los herederos no pueden realizar presencialmente los trámites para acreditarse como tales en la sucursal donde tenía posiciones bancarias su causante fallecido, el Banco de España recomienda consultar previamente los procedimientos para la tramitación de dichos expedientes y los canales de remisión de documentación que tienen las diversas entidades. Si bien con carácter general la tramitación del expediente de testamentaría suele llevarse a cabo de forma centralizada en un solo departamento de la entidad, la oficina en la que el causante tuviera la cuenta es la encargada de recoger la documentación o cotejarla con la original.

En estos casos, si los herederos no pueden acudir físicamente a la sucursal donde el fallecido tenía la cuenta, se podría hacer llegar dicha solicitud mediante un escrito con la firma original de estos, enviado por correo certificado con acuse de recibo, por burofax o por el medio que les proporcione la entidad.

Por otro lado, con relación al procedimiento que han de seguir las entidades una vez acreditada la condición de herederos en una oficina o sucursal concreta —aportando el certificado de defunción de su cliente y el certificado del Registro de Actos de Última Voluntad, así como copia autorizada del último testamento o, en su defecto (cuando el causante ha fallecido sin testar), la declaración de herederos abintestato—, no se entiende ajustado a las buenas prácticas que deba reiterarse dicha acreditación en otras oficinas, pues la entidad opera como una sola persona jurídica, debiendo habilitar los sistemas internos que estime convenientes para la comprobación entre oficinas de la condición —ya acreditada— de heredero de un difunto cliente.

En consecuencia, una vez acreditada dicha condición de heredero en cualquiera de las oficinas, el certificado de saldo a fecha de fallecimiento podrá ser solicitado en cualquier sucursal de la red de oficinas de la entidad financiera.



Para más información, véase el epígrafe 10.1.2, «Derecho de información sobre las posiciones del causante», del capítulo 3 de esta Memoria.

4.15 Si fallece un avalista de una operación crediticia, ¿los herederos del fallecido se convertirían en los nuevos avalistas de la operación?

En ocasiones se plantean consultas en relación con las incidencias que podrían derivarse del fallecimiento de quien fuera avalista de una operación crediticia, por cuanto los herederos del mismo, una vez realizado el reparto de la herencia, podrían eventualmente tener responsabilidad derivada de tal condición de avalista de su causante.

Para dar respuesta a estas consultas, se parte de lo dispuesto en el artículo 661 del Código Civil: «los herederos suceden al difunto por el solo hecho de su muerte en todos sus derechos y obligaciones». Por tanto, **desde el fallecimiento de quien fuera avalista, el aval pasa a formar parte de la herencia yacente**, la cual se constituye como una comunidad de bienes hasta que se acuerde la partición y adjudicación de los bienes y deudas de la herencia, previa aceptación por los herederos, subsistiendo el aval en los términos en que estuviera pactado.

Así, se informa al consultante de que las obligaciones derivadas del posicionamiento del fallecido como avalista no se extinguen con su fallecimiento¹, debiendo incluirse la obligación —contingente o actual— en el pasivo de la herencia y ello por cuanto la normativa establece (art. 659 del Código Civil) que forman parte de la herencia «todos los bienes, derechos y obligaciones de una persona, que no se extinguen por su muerte».

Por consiguiente, dado que el aval es un contrato por el que una persona física o jurídica garantiza o asegura el cumplimiento de obligaciones, asumiendo el pago de una deuda de otra persona si esta no lo realiza (véase art. 1822 del Código Civil), el avalista se compromete al cumplimiento de la obligación con todos sus bienes, salvo que se establezcan límites a esa responsabilidad.

Igualmente, para que los fiadores dejasen de tener tal condición se precisaría, en todo caso, que la entidad acreedora prestara su conformidad, pues esta ha concedido el préstamo sobre la base de la existencia de determinadas garantías que respondían del pago.

¹ Véanse sentencias n.º 113/2020, de 10 febrero de 2020, de la Audiencia Provincial de Santa Cruz de Tenerife, y n.º 419/2014, de 20 de octubre de 2014, de la Audiencia Provincial de Madrid.

A mayor abundamiento, cabe mencionar que, en las operaciones de préstamo o de crédito en las que se contemple la existencia de avalistas, estos deberán haber sido informados detalladamente del contenido de sus obligaciones y de las responsabilidades que asumen (véase norma quinta, punto 1, de la Circular 5/2012). También es criterio reiterado del Banco de España que la literalidad de los términos en que se constituye el aval es determinante para establecer los derechos y obligaciones de avalista y beneficiario, y, por consiguiente, los presupuestos necesarios para la ejecución de la garantía.



Para más información relacionada, véase el epígrafe 10.2.3, «Préstamos hipotecarios y otras deudas», del capítulo 3 de esta Memoria.