



Capítulo 3

Criterios novedosos de 2025 y casos de interés



Introducción

Desde el año 2024, el Banco de España incluye todos los criterios que aplica para la resolución de los expedientes de reclamación en el *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, que actualiza al menos una vez al año.

La definición de estos criterios responde a la necesidad de dar respuesta a nuevas realidades y situaciones. Así, en 2025 se incorporaron aspectos novedosos vinculados con préstamos al consumo, gestión de cuentas, avales y relaciones con herederos.

En el presente capítulo se desarrollan estos nuevos criterios aplicados en la resolución de las reclamaciones admitidas durante 2025, así como una selección de casos especialmente relevantes por su interés o singularidad.

1 Nuevos criterios en 2025



PENALIZACIÓN EN PRÉSTAMOS AL CONSUMO



ANTIGUOS AVALES NO CANCELADOS



SALDO NEGATIVO POR COMISIONES



EXPEDIENTES DE TESTAMENTARÍA

1.1 Penalización en préstamos al consumo

La información precontractual de los préstamos o créditos al consumo debe incluir de forma clara todas las consecuencias económicas de su reembolso anticipado, como el posible reintegro de los descuentos o bonificaciones concedidos por haber financiado la adquisición de un bien.

Por ejemplo, en los casos en los que se financie la compra de un vehículo con un descuento en su precio, debe comunicarse de forma previa a la firma si hay que devolver la rebaja al cancelar anticipadamente el préstamo. En caso de que exista una controversia por este motivo, corresponderá a la entidad financiera acreditar la pérdida efectivamente sufrida y su cuantía como consecuencia de la amortización anticipada.

Por su parte, en los supuestos de reembolso anticipado o desistimiento, se considera buena práctica bancaria la devolución proporcional de la comisión de apertura abonada por el cliente.

1.2 Avals antiguos no cancelados

En algunos expedientes se ha constatado que determinadas entidades rechazan la cancelación de cartas de aval concedidas hace años, aun cuando la obligación garantizada ya se ha extinguido, alegando su carácter indefinido. Para autorizar la cancelación, la entidad exige la entrega del documento original del aval o una manifestación expresa del beneficiario, requisitos que el avalado no siempre puede aportar.

En estos supuestos se espera de la entidad una actuación proactiva y razonable, orientada a facilitar la cancelación de la garantía cuando quede acreditada la inexistencia de riesgo. Se considera contrario a las buenas prácticas bancarias negarse a ofrecer soluciones alternativas, como puede ser la emisión por parte del beneficiario del aval de un documento que acredite la extinción de la obligación o la aceptación de una declaración responsable del avalado, ya que la falta de una vía de solución puede prolongar innecesariamente la vigencia del aval.

1.3 Saldo negativo por comisiones devengadas cuando no existen fondos en la cuenta

En los casos en que una cuenta no disponga de saldo, las comisiones que se vayan devengando deberían reflejarse en ella. De este modo, aunque no se haya formalizado un descubierto ni se liquiden intereses por este concepto, no debería aparecer un saldo de cero euros, sino el importe negativo correspondiente a las comisiones ya devengadas y no abonadas por falta de fondos. Este criterio deriva de aquellas situaciones detectadas en las que, cuando un cliente va a cancelar una cuenta, aunque esta muestre saldo cero, la entidad no deja cancelarla porque existe una deuda asociada, devengada y no liquidada.

1.4 Expedientes de testamentaría

En 2025, el Banco de España continuó analizando reclamaciones relacionadas con la gestión de saldos y deudas tras el fallecimiento del titular, lo que ha permitido avanzar en la elaboración de nuevos criterios:

- 1 No se considera una buena práctica bancaria condicionar la entrega de los saldos de una cuenta corriente a la liquidación de otros productos. Sin embargo, si la cuenta está asociada a otros productos (préstamos, depósitos a plazo fijo, productos de inversión, etc.), esta no podrá cancelarse hasta que finalice la tramitación de dichos productos vinculados.
- 2 Cuando la reclamación se refiere a la obligación de la entidad de bloquear o impedir el adeudo de recibos que no obedecen al mantenimiento de los bienes incluidos en la herencia (caudal relicto), en caso de que la entidad niegue haber recibido comunicación del óbito del titular antes del cargo de esos recibos, la carga de la prueba recae sobre el reclamante.
- 3 En los casos de subrogación por ley (*ope legis*) de los herederos en la deuda del causante, como los préstamos hipotecarios, algunas entidades requieren la formalización de dicha subrogación en una nueva escritura. Cuando concurra esta exigencia, que se considera admisible como parte de la política de riesgos de la entidad, los gastos de la operación (notariales, registrales, de gestoría, etc.) deben ser asumidos íntegramente por la entidad prestamista.

2 Casos de interés



**CUENTAS DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD**



CUENTAS ABANDONADAS



**MODIFICACIÓN DEL TIPO
DE INTERÉS**



**PREAVISO A PYMES DE
CANCELACIÓN/REDUCCIÓN
SIGNIFICATIVA DE
FINANCIACIÓN**



**ERROR EN LA
CONTRATACIÓN
DE UN PRÉSTAMO**



**PROBLEMAS POR LA
COTITULARIDAD DE
PRODUCTOS**



EMBARGOS



**INCOHERENCIA
ENTRE LAS
COMUNICACIONES**



FRAUDE

2.1 Cuentas de personas con discapacidad



En un expediente se analizó la reclamación presentada por la institución designada como curadora de una persona con discapacidad al considerar que la entidad había permitido que dicha persona y la cotitular de la cuenta dispusieran libremente de los fondos.

Del análisis de la escritura de nombramiento del curador aportada, y a la luz de lo dispuesto en la Ley 8/2021, se concluyó que la actuación de la entidad no resultaba contraria a las buenas prácticas bancarias, al no apreciarse de forma evidente que la persona titular necesitara apoyos para disponer de efectivo. Además, la entidad manifestó su disposición a asumir determinados importes y ofreció diversas alternativas para el futuro, entre ellas la individualización de patrimonios, la eliminación de la cotitularidad o el establecimiento de un régimen de disposición mancomunada.

En otro caso, una persona autorizada en la cuenta de una persona con discapacidad presentó una reclamación porque la entidad se negó a facilitarle información relativa a la incorporación de un segundo titular en la cuenta. La entidad alegó que la persona autorizada no tenía derecho de información sobre la cuenta y reconoció no conservar el contrato correspondiente. El Banco de España no pudo pronunciarse sobre el fondo del asunto debido a la inexistencia del documento contractual, lo que constituye, por sí mismo, un incumplimiento por parte de la entidad del deber de conservación documental. Asimismo, se recordó el derecho de información de la persona titular con discapacidad y de quien acreditara ostentar su guarda de hecho.

2.2 Cuentas abandonadas



En un caso, un cliente había reclamado el saldo de una cuenta abierta en una entidad posteriormente absorbida por otra entidad bancaria. La entidad reclamada indicó que no constaban registros de dicha cuenta. La actuación se consideró ajustada a las buenas prácticas bancarias, puesto que la parte reclamante únicamente aportó un documento sin fecha que no acreditaba que la entidad contra la que reclamaba hubiera heredado el saldo de la cuenta.

En otro, el reclamante aportó una libreta con un único apunte de ingreso realizado más de 20 años atrás y solicitó la devolución del saldo. La entidad acreditó haber realizado gestiones para localizar información sobre la cuenta, sin éxito, y, transcurrido el plazo legal, consideró el saldo abandonado. Al no existir movimientos ni reclamaciones durante décadas, no se apreció motivo suficiente para cuestionar la actuación de la entidad.

2.3 Modificación del tipo de interés en cuenta remunerada



En un contrato de cuenta se había pactado una retribución aplicable durante dos períodos determinados. No obstante, antes de que estos finalizasen, la entidad redujo el tipo de interés, amparándose en su facultad de modificar contratos de duración indefinida.

El Banco de España consideró que dicha actuación incumplía el deber de información clara y transparente, ya que la mención expresa de períodos y tipos concretos podía llevar razonablemente al cliente a interpretar que la retribución estaría garantizada durante esos plazos.

2.4 Preaviso a pymes de cancelación de financiación



La Ley 5/2015 exige que las entidades comuniquen con al menos tres meses de antelación, y por cualquier medio que permita dejar constancia de su recepción, la intención de no renovar, extinguir o reducir de forma significativa la financiación concedida a una pyme.

En dos expedientes analizados, si bien la entidad había remitido el preaviso en plazo, su actuación se consideró contraria a las buenas prácticas. En un caso, porque la comunicación no llegó a producirse con éxito y la entidad no recurrió a un medio alternativo de notificación. En el otro, porque tras el preaviso se iniciaron conversaciones de negociación sin informar al cliente de la decisión ya adoptada de no renovar la financiación.

2.5 Error en la contratación de un préstamo al consumo



Un cliente presentó una reclamación ante el Banco de España por un error en la fecha de vencimiento de un préstamo personal con un plazo de amortización de 36 meses. Como consecuencia de este error, el contrato fijó el vencimiento para el mes siguiente a su formalización, lo que provocó el vencimiento anticipado de la totalidad del préstamo y el consiguiente perjuicio para el titular.

La entidad reconoció el error, pero no lo subsanó. El Banco de España consideró que su actuación era contraria a las buenas prácticas bancarias, ya que no corrigió un error que había causado perjuicios al cliente y que podía haberse corregido en cualquier fase del procedimiento.

2.6 Controversias sobre titularidad de productos



En un caso analizado, uno de los tres cotitulares de un depósito con régimen de disposición mancomunada había reclamado por la cancelación de un producto sin su consentimiento. La entidad atribuyó el hecho a un fallo en la migración informática tras una fusión. Se apreció falta de diligencia profesional, tanto por permitir la cancelación como por no corregir el error, lo que se consideró contrario a las buenas prácticas bancarias.

En otro, una mujer había reclamado porque la entidad se negó a retirarla como avalista de unos préstamos tras un acuerdo de divorcio que la eximía de responsabilidad frente a su exmarido. Se recordó que ese acuerdo solo produce efectos entre las partes que lo firman y que la decisión de mantener o no la garantía forma parte de la política de riesgos de la entidad, por lo que su actuación no se consideró contraria a las buenas prácticas.

2.7 Embargos



Una fiadora reclamó ante el Banco de España porque una entidad le exigía canalizar los pagos de un préstamo a través de una cuenta embargada, lo que impedía que los fondos se destinaran realmente a cancelar la deuda.

El Banco de España consideró contraria a las buenas prácticas bancarias esa exigencia, ya que no resultaba evidente que existiera un pacto en ese sentido, y entendió que la entidad debía ofrecer alternativas razonables para permitir el pago efectivo del préstamo.

2.8 Fraude: cheque emitido por importe superior y petición de transferencia de fondos por la diferencia



En un expediente de reclamación, el Banco de España analizó el caso de una ciudadana que fue víctima de una estafa en el contexto de la venta de un bien. Tras recibir un cheque por un importe superior al pactado, transfirió la diferencia al emisor, que alegó un error. Posteriormente, el cheque resultó impagado.

La reclamante reprochó a la entidad haber abonado el importe del cheque, al considerar que ello le indujo a pensar que el ingreso era definitivo. No obstante, una vez comprobado que el abono se realizó bajo la condición de su cobro (salvo buen fin), tal y como constaba en el justificante facilitado, no se apreció una actuación contraria a la normativa ni a las buenas prácticas bancarias.

2.9 Incoherencia entre comunicaciones del servicio de atención al cliente



Un usuario reclamó ante el Banco de España la decisión de su entidad de cancelar una cuenta abierta desde hacía 19 años sin ofrecer explicación alguna, tras la publicación de una reseña negativa sobre una sucursal.

La entidad ofreció explicaciones distintas en su respuesta al cliente, en las alegaciones ante este supervisor y en otros escritos. El Banco de España apreció una actuación contraria a las buenas prácticas bancarias, al observar incoherencias entre las distintas comunicaciones del servicio de atención al cliente sobre el motivo de la cancelación.