

# 3

## CONSULTAS MÁS SIGNIFICATIVAS



## ÍNDICE

- 1 **Cancelación de una cuenta bancaria a distancia** 593
- 2 **Fe de vida/control de vivencia** 594
- 3 **Poder notarial para la representación bancaria** 594
- 4 **Cambio de una cuenta bancaria de una oficina a otra dentro de la misma entidad** 595
- 5 **Comisión por emisión de certificado de cancelación económica de la deuda. Cancelación registral de la hipoteca** 595
- 6 **Emisión de tarjetas sin solicitud previa** 596
- 7 **Cobro del transporte blindado para retirar una cantidad elevada de efectivo** 597
- 8 **Pago de pensiones** 597
- 9 **Comisión de mantenimiento en cuenta corriente utilizada para el pago del préstamo hipotecario** 598
- 10 **Cuenta corriente/de ahorro inactiva** 599
- 11 **Cambio de titular en la cuenta corriente/de ahorro** 600
- 12 **Operaciones autorizadas de compra de bienes y de servicios no recibidos** 601
- 13 **Comunicación fehaciente de modificaciones contractuales a través de buzón de correo electrónico** 601
- 14 **Solicitud de información de cuenta, movimientos y contrato** 602
- 15 **Gastos de información por solicitar copia de movimientos bancarios** 603



Se recoge a continuación una selección de diversas consultas que son frecuentemente planteadas y que pueden revestir interés para todos los ciudadanos. No se han recogido, por el contrario, algunas otras que, siendo frecuentes también, han sido abordadas entre los criterios aplicados en la resolución de reclamaciones a los que alude el capítulo 2 anterior.

### 1 Cancelación de una cuenta bancaria a distancia

A lo largo de 2020, y especialmente durante los primeros meses tras la declaración del estado de alarma ante la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, se recibieron consultas relativas a la posibilidad de cancelar las cuentas abiertas en una entidad bancaria sin necesidad de desplazarse a la oficina donde se abrió la cuenta.

Teniendo en cuenta que el contrato de cuenta corriente puede ser resuelto en cualquier momento por sus titulares en virtud del artículo 32.1 Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, *de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera*, el Banco de España ha venido informando a los usuarios de servicios financieros de que, en lo relativo al procedimiento para solicitar la cancelación de la cuenta, se debe estar a lo pactado en el contrato de cuenta formalizado con la entidad, ya que de este nacen los derechos y las obligaciones de las partes, que pueden establecer en el contrato las condiciones que tengan por convenientes, siempre que no sean contrarias a las leyes, a la moral o al orden público (artículos 1091 y 1255 del Código Civil).

Asimismo, se les ha informado de que, en aquellos casos en los que no viniera reflejada en el contrato de cuenta la obligación de solicitar la cancelación de esta por un determinado procedimiento y, además, mediasen circunstancias que hiciesen imposible o muy difícil que los titulares de la cuenta acudieran a la oficina, se pueden emplear medios alternativos, señalando como ejemplo el envío de un escrito con la firma original de los titulares, por correo certificado con acuse de recibo o por burofax, dirigido a la sucursal donde se abrió la cuenta, o mediante el medio que le proporcionen en la entidad. En cualquier caso, en las contestaciones a las consultas se recomienda que se realice la solicitud de cancelación de cuenta de manera fehaciente.

Una vez recibida la petición de cancelación de cuenta, la entidad de crédito deberá proceder al cumplimiento de la orden de resolución del contrato antes de transcurridas 24 horas desde la solicitud de todos sus titulares, siempre que no concurra justa causa que justifique una negativa, como, por ejemplo, la existencia de descubiertos, de deudas pendientes o de otros productos vinculados que no se hubieran cancelado.

## 2 Fe de vida/control de vivencia

Actualmente, las entidades financieras pagadoras de pensiones y de otras prestaciones periódicas están obligadas a comunicar a la correspondiente entidad gestora de la Seguridad Social, al menos una vez al año, la pervivencia de los titulares de aquellas pensiones y de las demás prestaciones periódicas que vengan satisfaciendo mediante abonos en cuenta.

Dicha obligación resulta importante para las entidades, en la medida en que devienen responsables de la devolución a la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) de las mensualidades que pudieran abonarse correspondientes al mes o meses siguientes al de la fecha de extinción, por fallecimiento, del derecho a la prestación de que se trate, sin perjuicio del derecho de las entidades a repetir el importe de las prestaciones devueltas a la TGSS de quienes las hubieran percibido indebidamente.

Las entidades, en estos supuestos, deben establecer los procedimientos encaminados a verificar de forma periódica la vivencia del pensionista, sin que estén establecidos de manera taxativa dichos procedimientos, aunque es habitual que soliciten al pensionista que acuda a su oficina bancaria para realizar el control de vivencia.

Durante los primeros días tras la declaración del estado de alarma, debido a las limitaciones de libertad de circulación establecidas en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declaró el estado de alarma en España, se recibieron llamadas y consultas relacionadas con este control de vivencia realizado por las entidades, en relación con las recomendaciones dadas a las personas consideradas grupos de riesgo. En estos casos, se informó a los usuarios de que la mayoría de las entidades habían procedido a ampliar el plazo del control de vivencia, para que no tuvieran que acudir a las oficinas.

## 3 Poder notarial para la representación bancaria

En 2020 se han recibido llamadas y consultas relacionadas con la exigencia por parte de las entidades bancarias de aportar un poder notarial para realizar determinados actos en nombre de un tercero; por ejemplo, para poder gestionar el cobro de un cheque nominativo a nombre de un tercero residente en el extranjero, la apertura o la cancelación de cuenta o la gestión del trámite de testamentaría.

En estos supuestos, se informa a los consultantes de que, con carácter general, para que una persona actúe en nombre de otra en el ámbito bancario, al igual que ocurre en otros ámbitos, se puede optar por el otorgamiento de un poder notarial que faculte al apoderado a realizar las actividades bancarias que el poderdante

desea en su nombre y representación, mediante la formalización ante notario de una escritura de poder en la que se recojan las facultades concretas y las limitaciones cuantitativas y operativas que desee que el representante realice en su nombre.

En estos casos, el poder notarial debe ser redactado otorgando, describiendo y precisando las facultades que se delegan —en el caso que nos ocupa, la representación bancaria—, y los términos de la autorización para realizar y ejecutar un determinado acto material.

Asimismo, se informa de que las entidades, tras la presentación de un poder notarial, deben proceder a su bastanteo, al objeto de comprobar la identidad del apoderado, así como las capacidades que le son otorgadas por el poderdante.

Este bastanteo del poder por parte de la entidad redundará en beneficio de todos los intervinientes, pues los clientes tienen la seguridad de que se les identifica correctamente, con el fin de evitar que terceros no legitimados actúen en su nombre, y, asimismo, hace posible que las entidades puedan justificar debidamente la corrección de las operaciones realizadas con sus clientes.

## **4 Cambio de una cuenta bancaria de una oficina a otra dentro de la misma entidad**

A raíz de la aprobación de la normativa reguladora de las cuentas de pago básicas y del traslado de cuentas, se han formulado muchas consultas a lo largo de 2020 en relación con el derecho del usuario a exigir dicho traslado dentro de la propia entidad financiera. Al respecto, se ha venido informando de que, cuando dicha solicitud de traslado se produce dentro de la misma entidad, la cuestión recaería sobre aspectos incluidos por su naturaleza en lo que podríamos denominar «política comercial, de riesgos y/o de funcionamiento operativo de la entidad», por lo que podría organizarse el funcionamiento de sus sucursales como estimase conveniente.

Así, dado que esta política comercial de las entidades configura la forma de proporcionar unos determinados servicios a sus clientes, se concluye que únicamente pueden ser estos quienes analicen cómo les es aplicada y si desean mantener, en el presente o en el futuro, la relación contractual.

## **5 Comisión por emisión de certificado de cancelación económica de la deuda. Cancelación registral de la hipoteca**

Se han presentado muchas consultas acerca de si la emisión del certificado de cancelación de la deuda conlleva el cobro una comisión por la entidad financiera.

En este sentido, se ha informado de que, una vez abonada la totalidad de la deuda pendiente del préstamo hipotecario, la entidad, a petición del cliente, tiene la obligación de emitir un certificado de cancelación económica de la deuda, así como de desplazar a un apoderado para la formalización de la escritura de cancelación del préstamo hipotecario ante notario. Se considera que las entidades no están legitimadas para el cobro de importe alguno por dichas gestiones, que, por tanto, son gratuitas.

Además, en las consultas se comunica a los usuarios que pueden llevar a cabo, por sí mismos, los trámites necesarios para la cancelación registral de su hipoteca, una vez obtenida la certificación de haber sido pagada la deuda. Por tanto, las entidades financieras únicamente prestan este servicio si lo solicita su cliente, y resulta imprescindible, para que pueda considerarse procedente el cobro tanto de la comisión que lo retribuye como de los posibles gastos relacionados con este (gestoría, nota simple u otros), 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 informadas por este concepto.

En cuanto a la elección de notario para la formalización de la escritura de cancelación de hipoteca, corresponde al cliente interesado. Ahora bien, parece razonable entender que sea exigible que dicho fedatario público tenga cierta conexión con alguno de los elementos personales o reales de la operación (por ejemplo, que radique en la ciudad en la que se encuentra el inmueble hipotecado), porque, en otro caso, podría originar costes por desplazamiento.

Hay que señalar que no existe un plazo determinado ni para la emisión del certificado de cancelación económica de la deuda, ni para la comparecencia del apoderado en la notaría, pero las entidades deben actuar con la máxima diligencia posible y deben poner los medios necesarios para atender a sus clientes sin retrasos ni demoras injustificadas.

## 6 Emisión de tarjetas sin solicitud previa

En 2020 se han recibido consultas relacionadas con la emisión de tarjetas, por los proveedores de servicios de pago, sin solicitud previa de sus clientes.

En estos casos, se informa al usuario de que la normativa de servicios de pago impone a la entidad que emite una tarjeta la obligación de abstenerse de enviar instrumentos de pago que no hubieran sido solicitados, salvo en caso de que debiera sustituirse un instrumento de pago ya entregado al usuario de servicios de pago.

Además, se viene indicando que, en caso de que no desee utilizar este instrumento de pago y para evitar el cobro de comisiones en relación con él, deberán ponerse



en contacto con el departamento correspondiente de la entidad emisora de la tarjeta para instar su anulación, al no haber sido solicitada.

Debemos señalar que es requisito indispensable para la contratación de cualquier producto bancario la existencia de un documento contractual firmado por el cliente o por su representante.

Por otro lado, las entidades deben ser absolutamente diligentes en la entrega y envío de un instrumento de pago, asegurándose de que quien lo recibe sea su titular.

## 7 Cobro del transporte blindado para retirar una cantidad elevada de efectivo

Se han presentado consultas de los usuarios sobre la pretensión de la entidad de cobrar el transporte blindado a quienes quieren disponer de una cantidad elevada de efectivo de su cuenta.

En estos casos, se informa de que los fondos depositados en las entidades en cuentas corrientes o en otras modalidades de depósitos a la vista son, por esencia, inmediatamente reintegrables a sus titulares.

De esta forma, las entidades deben atender, mediante los medios previstos en el contrato, las órdenes con cargo a los fondos disponibles, sea cual sea el importe, no existiendo normativa que establezca la obligación de comunicar con antelación las disposiciones que excedan de una determinada cuantía.

No obstante, si la entidad no dispone de efectivo suficiente para cumplir con las órdenes de disposición, debe informar de la imposibilidad de hacer frente al pago que se le requiere, explicando el motivo en el que se funda —insuficiencia de fondos en metálico— y ofreciendo medios sustitutivos a la entrega en efectivo —emisión de cheque bancario por parte de la entidad, transferencia, abono en cuenta, etc.—, siempre libres de gastos.

## 8 Pago de pensiones

Se han recibido a lo largo del año un gran número de llamadas de personas que perciben su pensión de jubilación, consultando sobre las razones por las que no la reciben, si la Seguridad Social ya ha hecho efectiva la transferencia a la entidad financiera.

En estos casos, se informa de que las entidades financieras, como entidades colaboradoras de la Seguridad Social, deben ejecutar cada mes la orden de pago

recibida en los importes correspondientes y dentro de los plazos establecidos por la normativa (art. 24 del Real Decreto 696/2018, de 29 de junio), que establece que, una vez efectuado su primer pago, los importes de los sucesivos pagos mensuales de las pensiones y demás prestaciones de pago ordinario periódico deberán figurar en la cuenta de los perceptores o a disposición del beneficiario en la entidad financiera colaboradora el primer día hábil del mes en el que se realice el pago y, como máximo, el cuarto día natural de dicho mes.

Por tanto, poner a disposición de sus clientes el importe de la pensión antes de las fechas establecidas en la citada normativa se enmarca dentro de la política comercial y de asunción de riesgos de cada entidad.

## 9 Comisión de mantenimiento en cuenta corriente utilizada para el pago del préstamo hipotecario

Han sido una constante a lo largo de 2020, en línea con los últimos años, las consultas recibidas —tanto escritas como telefónicas— sobre comisiones de mantenimiento y administración en una cuenta vinculada a un préstamo hipotecario, así como acerca de la obligatoriedad de mantener una cuenta vinculada a este.

Respecto a la obligatoriedad de mantener una cuenta vinculada a un préstamo hipotecario, se indica a los usuarios que habría que analizar si el contrato impone esa obligación. Si no fuera así, el criterio que se viene manteniendo es que, en principio, el cliente podría, a su elección, efectuar los pagos domiciliando los recibos en una cuenta de otra entidad, por transferencia o en efectivo.

Por otra parte, se indica a los usuarios que, para conocer si el cobro de dichas comisiones es conforme a las buenas prácticas y usos bancarios, habrá que estar, en primer término, a la fecha de firma del contrato.

Si la formalización del contrato de préstamo hipotecario se llevó a cabo con anterioridad al 29 de abril de 2012, fecha en la que entró en vigor la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, resultaría contrario al principio de reciprocidad y a las buenas prácticas y usos bancarios el cobro de comisiones en las cuentas instrumentales del préstamo, siempre que estas se utilizaran exclusivamente para la gestión de dicho producto.

Respecto a los préstamos firmados con posterioridad al 29 de abril de 2012, en los documentos de información previa —tanto en la Ficha de Información Precontractual (FIPRE) como en la Ficha de Información Personalizada (FIPER)— se debe hacer una concreta mención a estas comisiones. En ese caso, la entidad estaría legitimada

para el cobro de las comisiones en las cuentas vinculadas a dichos servicios, aunque se utilizaran exclusivamente para la gestión de estos, siempre que se cumpliera con las exigencias establecidas en la respectiva normativa (según se encuentren vinculadas a la gestión de un producto o de otro), esto es:

- que se haya informado previamente a los clientes, en el documento de entrega obligatoria previa según la operación de que se trate, acerca de la exigencia de contratar la cuenta vinculada;
- que se informe de la parte del coste total que corresponde al mantenimiento de dicha cuenta;
- que tanto la contratación como su coste se recojan expresamente en el contrato;
- que dicho coste no pueda ser modificado unilateralmente por la entidad a lo largo de la vida del préstamo, crédito o depósito.

Si no se contemplaran todas y cada una de las referidas exigencias, el cobro de comisiones en cuentas vinculadas cuyo mantenimiento sea obligatorio y que no tengan otros usos se consideraría apartado de las buenas prácticas bancarias o, en su caso, de la normativa de transparencia de aplicación.

Asimismo, se señala que la procedencia o no del cobro de la citada comisión deberá ser valorada y acreditada en cada caso en el que se manifiesten discrepancias, ya que la exención de la comisión no puede automatizarse, dada la necesidad de comprobación del uso de la cuenta en el período de liquidación correspondiente para uso exclusivo de la gestión del préstamo/crédito hipotecario.

## 10 Cuenta corriente/de ahorro inactiva

También son frecuentes las consultas recibidas sobre las cuentas inactivas, es decir, aquellas cuentas que los usuarios de las entidades financieras dejan con saldo cero y no vuelven a utilizar pensando que han sido canceladas.

En este sentido, en la respuesta a las consultas se informa de que los titulares de las cuentas deben ser los primeros interesados en llevar un correcto control de sus posiciones y de sus productos bancarios, de tal manera que, si lo que desean es cancelar su cuenta, esa es la actuación que deben llevar a cabo. La entidad, en los supuestos en que la cuenta no está cancelada, puede legítimamente, pese a no registrar movimiento alguno o tener saldo cero, percibir comisiones de mantenimiento, dentro de los límites del contenido del contrato formalizado.

Ahora bien, una cosa es que la entidad, con carácter general, se encuentre legitimada para el cobro de comisiones de mantenimiento, en supuestos en los que la cuenta presenta saldo cero o no registra movimientos, y otra diferente es que gire en esa cuenta por tal motivo —el cargo de comisiones de mantenimiento— liquidaciones por ese descubierto, que se generó exclusivamente en provecho de la entidad para poder cargar tales comisiones.

Asimismo, se indica que la entidad debe estar en condiciones de acreditar que ha continuado con la remisión de los extractos y otros documentos informativos exigibles al domicilio correspondiente, y que ha reclamado periódicamente el saldo pendiente a su cliente, evitando así que este se vea sorprendido, después de transcurrido largo tiempo, con la exigencia de cantidades cuya existencia y reclamación podría desconocer.

Adicionalmente, se indica a los consultantes que la norma undécima, apartado tercero, de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, establece lo siguiente: «Las entidades deberán comunicar gratuitamente al cliente, como mínimo mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas corrientes, incluyendo, al menos, la información que se menciona en el anejo 4. No será obligatorio realizar esta comunicación si en el mes de referencia no se hubiesen producido movimientos en la cuenta corriente.»

## 11 Cambio de titular en la cuenta corriente/de ahorro

Se reciben en el Banco de España consultas relativas a las peticiones realizadas por los usuarios a sus entidades financieras para darse de baja como cotitulares de cuentas, cuando termina su relación con el resto de titulares de estas.

En estos casos, se responde que, si un cliente desea darse de baja como cotitular de una cuenta, una correcta práctica bancaria llevaría a las entidades a acceder a esta petición, siempre que no concurriera justa causa que justificara una negativa, como, por ejemplo, la existencia de descubiertos, de deudas pendientes o de otros productos vinculados que no se hubieran cancelado y cuyo mantenimiento exigiera la titularidad de una cuenta por la persona que solicitase la baja.

Asimismo, se indica que, con carácter general, los titulares originarios de una cuenta pueden variar a lo largo del curso del contrato, por las lógicas mutaciones que pueden surgir en la vida de los pactos con vocación indefinida, como es el contrato de cuenta corriente. En este supuesto, las entidades se reservan la opción de modificar la cuenta primitiva o abrir una nueva.

Así, dado que la renuncia efectuada tiene el carácter de acto unilateral, no se precisaría, en principio, del consentimiento de los otros cotitulares para que uno de

ellos pudiera darse de baja de la cuenta. No obstante, resultaría acorde con las buenas prácticas bancarias que las entidades pusieran tal circunstancia en conocimiento de los restantes cotitulares, ya que se trata, en definitiva, de una modificación contractual que debe ser conocida por todos.

## 12 Operaciones autorizadas de compra de bienes y de servicios no recibidos

Se han recibido frecuentes consultas relacionadas con operaciones autorizadas, realizadas con medios de pago como puede ser una tarjeta de débito o crédito, en la que el titular de esta ha autorizado su uso, pero no ha recibido el servicio o producto pagado, por tratarse de una web fraudulenta.

Dicho esto, debemos señalar que las operaciones con dicho instrumento de pago son mandatos irrevocables y, por ello, una vez que se ha ejecutado la operación, y en aras a la seguridad del tráfico mercantil, no cabe la retrocesión sin el consentimiento del beneficiario, o ante la concurrencia de errores demostrables u otras circunstancias que pudieran darse.

Este criterio tiene reflejo en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, que señala (concretamente, en su artículo 36) que las operaciones de pago se entienden autorizadas cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución. El ordenante podrá retirar el consentimiento en cualquier momento anterior a la fecha de revocabilidad indicada en el artículo 52 de la misma norma, pero este artículo señala que no será revocable una orden de pago después de ser recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante.

Por ello, entendiendo que el usuario solicita la devolución del cargo en tarjeta que autorizó para la adquisición de un determinado bien, la responsabilidad de la entidad se limita a la gestión diligente de las reclamaciones de sus clientes ante la sociedad propietaria del sistema (VISA, MasterCard, 4B...) para la comprobación de la autenticación de la operación, siendo la entidad un mero intermediario en el pago.

Así, con carácter general, cuando el cliente no niega la autoría de la operación ni alega que se cargara sin su autorización, dichas cuestiones derivan de una relación de carácter privado entre el titular de la tarjeta y la compañía contratante, en la cual —en principio— la entidad financiera es un tercero ajeno.

## 13 Comunicación fehaciente de modificaciones contractuales a través de buzón de correo electrónico

Han sido numerosas las consultas referidas a si se puede considerar válida una modificación contractual notificada a través de la banca *online*.

En este sentido, se ha indicado, por un lado, que las entidades pueden modificar las condiciones recogidas en un contrato de cuenta, comunicándolo con al menos dos meses de antelación a su entrada en vigor, en papel o en otro soporte duradero que permita su conservación y reproducción sin cambio (como un soporte telemático), no admitiéndose una forma no personalizada, de forma que el cliente pueda rechazarlas durante ese plazo o dejarlo pasar, en cuyo caso se produciría la aceptación tácita en la fecha propuesta para su entrada en vigor.

Por otro lado, 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 el art. 33 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera).

No obstante, si bien es cierto que el sistema ideal de remisión de esta información pasaría por el correo certificado, u otro sistema que permitiera dejar constancia fehaciente de su recepción, el alto coste evidente que ello generaría, frente a los beneficios que se derivarían de dicha actuación, hace que el Banco de España venga considerando que los conductos fehacientes no son siempre imprescindibles.

Asimismo, en relación con las modificaciones contractuales comunicadas a través de buzones virtuales de la banca *online*, se indica que, de conformidad con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de 25 de enero de 2017, sobre esta misma materia, el Banco de España considera que las entidades financieras deben acreditar 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 correo electrónico a la dirección del cliente, o bien de un SMS a su número de móvil, que consten en la base de datos de la entidad, para avisarle de que tiene dicha información a su disposición en el buzón de correo.

## 14 Solicitud de información de cuenta, movimientos y contrato

Muchas consultas de clientes de entidades han planteado si las entidades financieras estaban obligadas a guardar información sobre su cuenta bancaria y el tiempo que debían conservar esa información; en concreto, la referida a movimientos y al propio contrato.

En este sentido, en relación con los contratos de productos bancarios, conforme a la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, 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 deben conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia de aquel siempre que este lo solicite (véase el art. 7 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre).

En cuanto al deber de conservación de la documentación —aunque se considera que facilitar esta información, si se dispone de ella, sería una buena práctica bancaria, pero no por ello obligatoria—, 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.»

Igualmente, conforme dispone el artículo 44.4 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera: «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.» Además, dicho artículo 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 período 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.»

## 15 Gastos de información por solicitar copia de movimientos bancarios

En 2020 se han recibido también consultas en relación con el coste que las entidades bancarias pueden cobrar a un cliente cuando solicitan información sobre los movimientos de su cuenta.

En este sentido, hay que recordar que, en relación con los movimientos de una cuenta corriente, la norma undécima de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, establece en su apartado tercero que las entidades deberán comunicar 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 ellas.

Además, las entidades de crédito remitirán anualmente, en el mes de enero, comunicación gratuita en la que, de manera completa y detallada, se recoja determinada información prevista en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior.

Dicho esto, hay que señalar que, en caso de producirse una solicitud puntual de duplicados de extractos o de información complementaria, cabría que la entidad

cobrara una comisión por facilitar dicha información y documentación, debiendo estar a estos efectos disponible, en los establecimientos comerciales de la entidad y en su página electrónica, la información sobre las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, todo ello en un formato unificado.