

Memoria de Reclamaciones en breve



RECLAMACIONES

21.320 reclamaciones

(En 2019, 14.638)



CONSULTAS

46.884 consultas:

6.261 escritas y 40.623 telefónicas

(En 2019, 30.462: 3.719 escritas
y 26.743 telefónicas)



MATERIAS MÁS RECLAMADAS

Hipotecas, tarjetas y cuentas



¿CÓMO CONSULTAR O RECLAMAR?

- a) Telemáticamente (Oficina Virtual)
- b) Por escrito (presencial o correo postal)
- c) Por correo electrónico solo consultas, pero no reclamaciones

Para reclamaciones, recuerde acudir antes a su [entidad](#)



CRITERIOS

Conócelos y consulta casos reales en el capítulo 2



RECTIFICACIONES

En casi el 70 % de las reclamaciones resueltas con informe o allanamiento, el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones de alguna manera

¿Por qué una Memoria de Reclamaciones?

- Con su publicación, se da cumplimiento a un mandato legal (art. 30.4 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero): dar cuenta de la estadística de consultas y reclamaciones atendidas, así como difundir los criterios mantenidos por el Departamento de Conducta de Entidades en su resolución.
- Así, junto con la exposición de los datos relativos a la actividad realizada, se recopilan y resumen los principales criterios de buena práctica bancaria aplicados, que establecen estándares de conducta para las entidades.
- Las reclamaciones constituyen un elemento básico para formar el conocimiento en el ámbito de la supervisión de conducta, puesto que representan un mecanismo de alerta temprana respecto de los puntos débiles de las entidades en su relación con la clientela.
- La Memoria es, además, una herramienta formativa, en la medida en que también contribuye a la educación financiera de los ciudadanos en su operativa bancaria. Sus principales hitos y criterios son publicados en el Portal del Cliente Bancario.
- Contribuye, además, a la detección de posibles áreas de mejora en la regulación de conducta a través del conocimiento adquirido en el análisis de los conflictos, desde una visión eminentemente práctica de esta.
- La *Memoria de Reclamaciones 2020* comparte los valores del Plan Estratégico 2020-2024 del Banco de España: independencia, transparencia, integridad, excelencia y, muy especialmente, servicio público, generando mayor confianza en el Banco de España y más valor para la sociedad.

CAPÍTULO 1.

RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES

Datos generales

- Durante 2020, el DCE ha tramitado 21.320 reclamaciones de usuarios de servicios financieros y ha atendido 46.884 consultas (6.261 por escrito y 40.623 por vía telefónica).
- En el marco del procedimiento de reclamaciones, se ha tenido conocimiento de la devolución de 3.093.867 euros por parte de las entidades a sus clientes (el importe más alto de la última década).

Reclamaciones

- **En 2020 se han recibido 21.320**, lo que supone un incremento del 45,6% respecto de las 14.638 de 2019.
- En 2020, **el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones en el 69,4 % de las reclamaciones resueltas**, incluidos los allanamientos.
- Respecto de las materias, las **hipotecas** son el producto por el que más se reclama (26,9% del total), destacando las reclamaciones motivadas por el pago de gastos de formalización y por productos vinculados a las hipotecas. Le siguen de cerca las reclamaciones por **tarjetas** (26,4 % del total), que es la categoría que más crecimiento ha tenido (un aumento del 114,7 %). De ellas, destacan las reclamaciones por operaciones fraudulentas y por falta de entrega de contratos o liquidaciones. En tercer lugar, están las reclamaciones por **cuentas y depósitos** (19,7 %), destacando las relativas al cargo de comisiones en cuenta.
- El paquete de medidas financieras adoptadas para hacer frente al impacto económico del **COVID-19** ha tenido un impacto de solo el 2 % sobre el total de las reclamaciones recibidas.

Consultas

- El **total de consultas atendidas en 2020** ha sido de 46.884. Este incremento frente a 2019 (del 53,9%) viene motivado por la situación generada por la pandemia de COVID-19 y su incidencia sobre la operativa bancaria.
- 2020 es el año en el que mayor número de **consultas escritas** se han atendido en la historia del servicio: 6.261 (68,4 % más que en 2019). Destacan tres temáticas: cuentas corrientes y depósitos (19,2 %), préstamos hipotecarios (18,4 %) y operativa del Banco de España (13,4 %).
- Las **40.623 consultas telefónicas** (atendidas a través del teléfono gratuito **900 545 454**, disponible de lunes a viernes, de 8.30 a 17 h) han aumentado un 51,9 % respecto a 2019. La categoría más destacada (20,8 % del total) es la referida al procedimiento de reclamaciones, seguida de la situación de la incidencia de la pandemia provocada por el COVID-19 sobre la prestación de los servicios bancarios (18,7 %).

Canales de presentación

Procedimiento de reclamaciones

- Para las consultas escritas, se aprecia una indiscutible preferencia por los canales telemáticos habilitados a estos efectos (98,6 %): Portal del Cliente Bancario (a través del formulario *online*), Oficina Virtual y correo electrónico.
- Lo mismo ocurre con las reclamaciones. En 2020, más del doble que el año precedente fueron recibidas a través de la Oficina Virtual (55,5 % del total). Para este procedimiento no se admite el correo electrónico como vía de comunicación.
- Para plantear cualquier reclamación ante el Banco de España, es necesario haber acudido con carácter previo a la entidad reclamada. Para ello, todo usuario debe acreditar, bien la recepción de una respuesta denegatoria a sus pretensiones, bien el transcurso del plazo legalmente previsto para recibir respuesta (15 días hábiles si la reclamación trata sobre servicios de pago, un mes para reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE sobre otras cuestiones y dos meses para las presentadas por consumidores no residentes en la UE y no consumidores).

CAPÍTULO 2.

CRITERIOS DEL DEPARTAMENTO DE CONDUCTA DE ENTIDADES

En este capítulo, junto con la exposición de los criterios de buenas prácticas aplicados para la resolución de expedientes en 2020, se incluyen herramientas de utilidad para el lector, como referencias al comparador de comisiones y a los simuladores del Portal del Cliente Bancario, así como recuadros y/o esquemas explicativos sobre la normativa vigente, cuestiones jurisprudenciales de interés o acciones complementarias del DCE llevadas a cabo durante 2020.

1

Préstamos hipotecarios

La reciente **Ley Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario (LCCI)** ha modificado diversos aspectos de la normativa sobre préstamos hipotecarios para adaptarla a la Directiva sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para **bienes inmuebles de uso residencial**.

Las entidades son libres para conceder o no las hipotecas que les solicitan sus clientes, de conformidad con sus políticas de asunción de riesgos y observando el principio de «préstamo responsable», según el cual la entidad debe evaluar suficientemente la solvencia del potencial prestatario.

Igualmente, se exige que las entidades faciliten a la clientela determinada información previa, como la **Ficha de Información Precontractual (FIPRE)**, la oferta vinculante hoy denominada **Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN)**, así como la **Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE)** y el resto de la documentación precontractual prevista en la LCCI. En aquellos casos en los que la operación hipotecaria se ofrece por separado y con la opción de contratar una serie de productos o servicios que producen una bonificación en el tipo de interés, el DCE recomienda recoger ambas ofertas en la FEIN con sus características en términos de obligaciones y de coste, lo que implica, asimismo, incluir la TAE de cada oferta. El DCE analiza en sus informes si el contenido de dichos documentos se ha realizado conforme a las exigencias recogidas en la normativa.

En el momento de la formalización del contrato, debe tenerse en cuenta que el préstamo hipotecario debe recogerse en **escritura pública** y que corresponde al cliente la elección de notario. Además, en este momento, se deben llevar a cabo una serie de trámites que generan determinados gastos «de formalización» (gestoría, impuestos, etc.).

- Dentro del **contenido del contrato** de préstamo hipotecario, cobran especial importancia las condiciones financieras y, en concreto, los diferentes componentes de la fórmula de **cálculo de las cuotas**:
 - Así, se plantean numerosas reclamaciones por el **tipo de interés aplicable**, que puede ser fijo o variable, y este último, a su vez, puede ser referido a un índice oficial —se publican mensualmente en el *BOE* y en el sitio web del Banco de España— o a un índice no oficial, en cuyo caso se requiere notificar al cliente sus variaciones. Cabe destacar el análisis en este ejercicio de 191 expedientes en materia de IRPH.
 - También se presentan muchas reclamaciones sobre el **interés de demora** aplicable a las operaciones de préstamo hipotecario, interés que, con arreglo a la normativa anterior, se encontraba limitado por ley a tres veces el tipo de interés legal del dinero y era aplicable solo sobre el principal pendiente de pago, limitado por la jurisprudencia del Tribunal Supremo a dos puntos porcentuales por encima del interés remuneratorio para los préstamos hipotecarios concedidos a consumidores.
 - En cuanto a las **comisiones y gastos**, cabe señalar que la normativa recoge, con carácter general, la libertad de pacto. En relación con las hipotecas, los principales conflictos en 2020 han tenido que ver con la comisión de apertura y con la comisión por amortización anticipada o cancelación del préstamo hipotecario, así como con los gastos de formalización (2.036 expedientes tramitados sobre esta cuestión) a la luz de las sentencias del TJUE y del Tribunal Supremo sobre el reparto de los gastos notariales, fiscales, registrales y de gestión entre la entidad y el cliente, entre otras. Se refieren también expedientes sobre gastos aplicados a préstamos estando ya vigente la LCCI.

Constituye una novedad, principalmente explicada en el epígrafe 10, sobre Cheques, el criterio de buena práctica establecido respecto a la necesaria información previa el facilitar, al propio tiempo, información sobre el coste de los cheques bancarios que, en su caso, sea necesario emitir para disponer de su importe.

- Actualmente, según establece la LCCI, las **entidades no pueden obligar a contratar productos vinculados** para la concesión de préstamos, salvo que prueben que acarrear un beneficio para el cliente y sean autorizados por la autoridad competente, **con la excepción de los seguros de amortización y de daños**. La entidad deberá admitir, sin coste adicional alguno, otras pólizas alternativas de otros proveedores con condiciones y coberturas equivalentes, tanto en la suscripción inicial como en cada una de las renovaciones.
- Son también habituales las cuestiones sobre **modificación de los titulares del préstamo**, como, por ejemplo, la subrogación del deudor —en la que se requiere la autorización de la entidad y la subrogación de la entidad acreedora, que puede solicitar el consumidor sin recabar su consentimiento—.
- La problemática sobre la **amortización o cancelación anticipada** se basa en las discrepancias con la comisión o compensación cobrada por la entidad, en virtud del régimen legal aplicable, que dependerá, entre otros extremos, de la fecha en la que se contrató la hipoteca. En el apartado correspondiente del capítulo 2 se analizan en detalle, y también a través de un esquema, la sucesión de los diferentes regímenes, determinando alguna práctica destacada en los casos en los que se aplican nuevas limitaciones a préstamos preexistentes a la entrada en vigor de la LCCI.

2

Deudores hipotecarios sin recursos

- El **Código de Buenas Prácticas aprobado en 2012**, objeto de sucesivas modificaciones posteriores, tiene como fin último proteger al deudor hipotecario en situación vulnerable, con el fin de que conserve su vivienda habitual. Un total de 186 expedientes se han analizado sobre esta materia en 2020.
- Desde el momento en el que las entidades se adhieren al Código, **tienen la obligación de darle publicidad**, informando de su adhesión y contenido, y de aplicar sus medidas a aquel prestatario que se encuentre en el umbral de exclusión.
- Las **medidas** son cuatro: la reestructuración de la deuda, la quita en el capital pendiente de amortización, la dación en pago de la vivienda habitual y el derecho de alquiler en caso de ejecución. Las tres primeras, que pretenden evitar la tramitación de un procedimiento ejecutivo, son de aplicación sucesiva, de forma que, solo en caso de que una no sea viable, se procede al estudio de la siguiente.
- Además, el Código contempla otras ventajas, como la **limitación de los intereses moratorios**.
- Se destacan los criterios interpretativos dados por **la Comisión de Control sobre la aplicación del Código de Buenas Prácticas** —cuyo secretario es designado por el Banco de España— y publicados en un compendio de consultas sobre esta materia.
- Desde el ejercicio 2017 se incorporan a la *Memoria de Reclamaciones* los **criterios supervisores** desarrollados en sede de las inspecciones específicas llevadas a cabo por el DCE en esta cuestión.

3

Préstamos personales

- En estos préstamos, se distinguen principalmente los **contratos** con consumidores (en especial, los créditos para consumo) y las **líneas destinadas para la financiación a pymes**.
- En cuanto a los primeros, en los expedientes estudiados se analiza: el cumplimiento de la entrega de información precontractual «Información normalizada europea sobre el crédito para consumo» (INE) con la suficiente antelación; si el contrato adopta la forma y contenidos exigidos por la normativa (TAE, derecho de desistimiento y derecho de reembolso anticipado, entre otros conceptos); y, finalmente, la información poscontractual, pues la normativa incluye modelos estandarizados de los documentos de liquidación de remisión periódica. Un importante número de los analizados en 2020 en relación con su cancelación (360) tenían que ver, mayoritariamente, con la cancelación de préstamos vinculados a la prestación de un servicio que había dejado de prestarse.
- Se **actualiza el cuadro de jurisprudencia del TJUE** sobre cuestiones de interpretaciones planteadas por los tribunales nacionales sobre la aplicación de la Directiva de los contratos de crédito para consumo.
- En lo que se refiere a los préstamos a pymes, la normativa recoge dos obligaciones para el caso de no renovación de líneas de crédito: i) el preaviso con una antelación mínima de tres meses en caso de que el banco suspenda la financiación o la recorte en, al menos, un 35 %, y ii) la entrega de un documento denominado «Información Financiera-Pyme».

4

Moratorias
COVID-19

- La crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha originado una crisis económica y social sin precedentes. Por ello, entre las medidas adoptadas por el Gobierno a favor de los colectivos vulnerables —personas físicas— está el establecimiento de una **moratoria legal**, sobre préstamos hipotecarios y no hipotecarios, incluyendo créditos para consumo y arrendamientos financieros.
- Con carácter complementario, se ha establecido, por iniciativa de las entidades, una **moratoria sectorial**, que también afecta a operaciones hipotecarias y no hipotecarias. Responde a la existencia de acuerdos sectoriales privados, a los que se han adherido las entidades a través de sus asociaciones representativas.
- Las particularidades de los **sectores de turismo y del transporte por carretera** han propiciado el establecimiento de una moratoria especial sobre ellos, que afecta a autónomos y a empresas.
- En aplicación de las moratorias a las que se refiere este apartado, en el ejercicio 2020 se han analizado diversos expedientes de reclamación, principalmente derivados de **denegaciones de moratorias a clientes que no cumplieran con los presupuestos para su concesión**.

5

Avales y garantías

- En la práctica comercial entre privados o ante organismos públicos, es frecuente la solicitud de garantías o avales bancarios que aseguren a un beneficiario el cumplimiento de obligaciones junto con el obligado principal.
- En este apartado se han analizado 90 reclamaciones, en las que, por ejemplo, se solicita el cese en el cargo de comisiones por riesgo cuando se ha cancelado un aval y la entidad actúa como avalista, o se cuestiona si la entidad debió afrontar o no el pago instado por el beneficiario, a tenor del plazo por el que se hubiera otorgado y de las obligaciones que se hubieran garantizado.

6, 7 y 8

Cuentas
y depósitos.
Introducción
y aspectos
comunes;
depósitos o
cuentas a la vista;
cuentas de pago
básicas; depósitos
a plazo con
garantía del
principal

- La normativa de transparencia establece la **libertad de pacto** para el cobro de comisiones en cuentas y depósitos, al tiempo que obliga a las entidades a **informar detalladamente** sobre todas sus condiciones.
- Así, antes de contratar una cuenta o depósito, a la vista o a plazo, la entidad debe facilitar al cliente **explicaciones adecuadas** y un documento informativo o borrador del contrato con las condiciones principales.
- La actual regulación sobre cuentas de pago tiene como uno de sus objetivos permitir la comparación de **comisiones entre cuentas de toda la Unión Europea**.
- Para alcanzar dicho objetivo, exige a las entidades que ofrecen cuentas de pago que:
 - Toda la información, precontractual o contractual, referida a comisiones por los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago se facilite usando **términos y documentos estandarizados**.
 - Antes de contratar, se entregue un **Documento Informativo de las Comisiones (DIC)** por cada cuenta ofrecida, con las comisiones por los servicios más representativos asociados a la cuenta¹.
 - **Vigente la contratación**, se remita al cliente **información periódica** de la cuenta o depósito: i) al menos con periodicidad mensual, extractos de movimientos de la cuenta, y ii) en enero de cada año, un resumen de todos los intereses, comisiones y gastos devengados durante el año anterior (salvo los de la cuenta de pago) y un documento con información normalizada sobre comisiones e intereses aplicados a la cuenta, el Estado de Comisiones.
- Son frecuentes las reclamaciones relacionadas **con peticiones de documentación contractual** no atendidas. El DCE entiende que las solicitudes sobre movimientos deben ser concretas y proporcionadas al fin perseguido. La entidad está obligada a entregar a su cliente copia del contrato y, en general, a conservar documentación durante el plazo mínimo de seis años.
- Numerosas reclamaciones tienen que ver con el **régimen de disposición de fondos**. La disposición corresponde al titular, que puede actuar por sí mismo o por medio de representante legal o autorizado.
- En caso de pluralidad de titulares, se puede acordar un régimen **conjunto o mancomunado** para disponer (en cuyo caso es necesaria la firma de todos) o un régimen **indistinto o solidario** (en el que cada titular actúa por sí solo). Salvo pacto en contrario, para el cambio del régimen indistinto al mancomunado resulta suficiente la firma de uno de los cotitulares. Sin embargo, no es posible pasar del régimen mancomunado al indistinto si no lo solicitan todos los titulares.

¹ Para más información, consultar el comparador de comisiones del Banco de España: https://app.bde.es/csfwciu/GestorDePeticones?IdOperacion=becsfwciu_LanzadorCompararEntidadesCCP&token=925b664b-528d-4be2-8d1b-96858396463d.

Problemas habituales sobre la facultad de disposición del saldo son los derivados de:

- **Bloqueo de cuentas:** muchos de los expedientes analizados (304 casos en 2020) vienen motivados por exigencias de la normativa de prevención del blanqueo de capitales. Desde la perspectiva de las buenas prácticas, se valoran las circunstancias de cada caso, especialmente si la gestión realizada por la entidad fue diligente y efectiva en lo concerniente a su comunicación al cliente.

Como novedad de 2020 se incluye **una relación de criterios conjuntos elaborados por el Banco de España y el Sepblac** que pretenden, entre otras cosas, ofrecer pautas a las entidades para aplicar con mayor proporcionalidad las medidas de bloqueo y fin de relaciones con la clientela derivadas de la normativa de prevención del blanqueo.

- **Discrepancias entre cotitulares,** que se traducen en instrucciones contradictorias e incompatibles.
- **Compensación de saldos** deudores entre cuentas.
- **Embargos por mandato administrativo o judicial.**

- En materia de **liquidación de cuentas de pago**, son recurrentes las **discrepancias relacionadas con el cobro de comisiones y gastos** (un total de 2.134 se analizaron en 2020), principalmente por conceptos como mantenimiento, descubierto y reclamación de posiciones deudoras.

En este ejercicio, numerosos conflictos tuvieron su origen en el **aumento o el establecimiento de nuevas comisiones** por parte de la entidad. El DCE analizó en cada caso el cumplimiento por las entidades de las obligaciones formales para la modificación de condiciones. A título de ejemplo, se han analizado las **nuevas comisiones de retirada de efectivo en ventanilla o de mantenimiento, calculada como porcentaje sobre el saldo de la cuenta.**

- En las reclamaciones presentadas en 2020 con motivo de la **cancelación de cuentas** a la vista a instancia de la entidad, se analizó si se respetaron la forma y el plazo de preaviso previsto en la normativa y en el contrato. La cancelación a instancia del cliente solo puede negarse si existe justa causa. En caso de varios titulares, la cancelación debe ser pedida por todos ellos, pudiendo ser atendida la baja del cotitular que lo solicite, con comunicación al resto a efectos informativos. También se han analizado los casos problemáticos en los **traslados** de cuentas de pago.
- Con frecuencia se presentan reclamaciones de clientes que afirman que, en el pasado, ordenaron la cancelación de una cuenta y, años después, la entidad le requiere el pago de la deuda generada por liquidaciones de la cuenta. El DCE recomienda a los clientes que formulen sus instrucciones de cancelación por escrito y exige a la entidad que demuestre el cumplimiento de sus **obligaciones informativas sobre cuentas inactivas.**
- Durante 2020 se continuaron analizando todas las reclamaciones recibidas sobre el producto regulado **«cuenta de pago básica»**, principalmente promovidas ante la negativa a abrir una cuenta de esta tipología o a cambiar a los clientes ya existentes y titulares las condiciones de su cuenta existente por las de la cuenta básica. Junto con los conflictos analizados, se explican en este apartado, en recuadro independiente, otras **acciones divulgativas, supervisoras y de mejora regulatoria** llevadas a cabo durante el ejercicio 2020.
- Menor incidencia tienen las **reclamaciones relacionadas con depósitos a plazo**, siendo los motivos principales de estas la renovación tácita y la falta de preaviso de las nuevas condiciones con antelación suficiente (un mes), la cancelación anticipada, penalización y retención correspondiente, y la falta de claridad del contrato respecto de tales extremos.

9

Servicios de pago

- La problemática de la operativa de pagos más común en el ejercicio 2020 se ha circunscrito a las siguientes materias:
 - **Pagos supuestamente fraudulentos con tarjeta y dispositivo móvil** (1.942 expedientes en 2020), siendo lo relevante el análisis de los casos en los que el titular de una tarjeta afirma no haberla utilizado en compras ni de forma presencial ni por Internet. También se verifica la actuación llevada a cabo por los usuarios y por las entidades en estas transacciones (notificación por el usuario, y prueba de la autenticación y ejecución y, en su caso, devolución interina de las operaciones de pago por parte de la entidad).
 - Los expedientes sobre **tarjetas de crédito en modalidad revolving** (1.869 tramitados en el ejercicio) también se destacan, subrayando la necesaria información proporcionada al cliente (precontractual, contractual y poscontractual) sobre las condiciones del producto. En este punto, se refieren las novedades introducidas por la **Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolving, que refuerza la transparencia hacia la clientela sobre esta modalidad de crédito, cristalizando en el nivel normativo algunos de los criterios asentados por este DCE en anteriores memorias.**
 - **Transferencias de fondos** (irrevocabilidad de las transferencias, incidencias en su ejecución, fraudes realizados vía transferencia —326 reclamaciones en 2020—, comisiones y gastos, etc.).
 - **Adeudos domiciliados** (devolución y rechazo de recibos, revocación de una orden de domiciliación), incluidos los no recurrentes y los adeudos *business to business* («B2B»).

10

Cheques

- En esta Memoria de 2020 **se recupera un epígrafe** específico para la problemática derivada del uso de cheques (106 expedientes analizados en 2020), centrándose la problemática más habitual en: i) la comisión por emisión de aquellos; ii) los plazos para que su cobro se haga efectivo, o iii) a la información previa proporcionada a la clientela con ocasión de la disposición de los fondos procedentes de una operación financiera vinculada suscrita con su entidad.
- Como criterio novedoso en esta materia, se refuerzan las obligaciones de información de las entidades cuando emiten cheques en operaciones globales de financiación, singularmente para disponer de los fondos recibidos, debiendo **informar de las comisiones y gastos de los cheques en el momento de facilitar la información precontractual de la operación principal** (p. ej., al suscribir una hipoteca, en el momento de entrega de la FEIN). Además, se exige que la información dada lo sea en términos no solo porcentuales, sino también con indicación de la cuantía exacta.

11

Expedientes de testamentaría

- Este apartado de la Memoria expone los principales problemas planteados para los herederos y causahabientes por razón del fallecimiento de clientes que mantienen posiciones en entidades de crédito (764 expedientes tramitados en 2020).
- Se destacan al respecto las siguientes cuestiones:
 - Una vez producido el fallecimiento de un cliente, los herederos tienen derecho a **obtener información de la situación financiera de su causante**, y para ello tendrán que presentar el certificado de fallecimiento, certificado del Registro de Actos de Última Voluntad y copia del testamento y/o de la declaración de herederos abintestato. Las entidades deben facilitarles un certificado de posiciones a fecha del fallecimiento y los movimientos habidos en la cuenta, al menos, durante el año anterior al óbito y con posterioridad. Esta información es gratuita y su entrega no puede condicionarse a la solicitud de tramitación de la testamentaría.
 - Para **disponer de los bienes**, los herederos deben entregar el documento público o privado de aceptación, partición y adjudicación de bienes concretos y el justificante de la exención o el pago del impuesto sobre sucesiones. Además, los adjudicatarios de los fondos deben elegir una forma de disposición —transferencia, efectivo, etc.—, mientras que la entidad debe ofrecer, al menos, una gratuita, pudiendo cobrar comisión, únicamente, si el medio de disposición elegido es distinto del ofrecido sin coste.

Como consecuencia de la **revisión del criterio sobre cobro de la comisión por tramitación de testamentaría expuesto en la Memoria de 2019**, durante 2020 se ha considerado la inexistencia de servicio, cuando no se acredita por las entidades haber prestado un verdadero servicio de asesoramiento al cliente, esto es, realizar tareas que vayan más allá de la obligada revisión de la documentación presentada por profesionales externos o incluso por los propios herederos. En esta línea, se aclara que gestiones como la remisión de un listado de documentación para iniciar el trámite o la petición por parte de la entidad de correcciones o aclaraciones sobre los documentos aportados no constituyen, a efectos del citado criterio, la prestación de un servicio bancario.

CAPÍTULO 3.

SELECCIÓN DE CONSULTAS

Finalmente, el capítulo 3 ofrece una selección de las consultas escritas más habituales: cancelación de cuenta bancaria a distancia; fe de vida/control de vivencia; poder notarial para representación bancaria; cambio de una cuenta bancaria de una oficina a otra dentro de la misma entidad; comisión por emisión de certificado de cancelación económica de la deuda; emisión de tarjetas sin solicitud previa; cobro de transporte blindado para retirar una cantidad elevada de efectivo; pago de pensiones; comisión de mantenimiento en cuenta corriente utilizada para pago de préstamo hipotecario; cuentas inactivas; cambio de titular en contrato de cuentas corrientes/de ahorro; operaciones autorizadas de compra y bienes no recibidos; comunicación fehaciente de modificaciones contractuales a través de buzón de correo electrónico; solicitud de información de cuenta, movimientos y contrato, y gastos de información por solicitar copia de movimientos bancarios.