

## Memoria de Reclamaciones en breve



## RECLAMACIONES

**34.330 reclamaciones**

(En 2020, 21.320)



## CONSULTAS

**48.955 consultas:**

6.748 escritas y 42.207 telefónicas

(En 2020, 46.884: 6.261 escritas  
y 40.623 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 el 73 % de las reclamaciones  
resueltas con informe o allanamiento,  
el cliente ha visto satisfechas sus  
pretensiones por la entidad  
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 (DCE) en su resolución.
- Adicionalmente, la Memoria permite cumplir con las previsiones del artículo 38 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, en cuanto a la información anual que han de rendir las entidades de resolución alternativa.
- Así, junto con la exposición de los datos relativos a la actividad realizada, se recopilan y resumen los principales criterios de buenas prácticas bancarias aplicados, que establecen estándares de conducta para las entidades.
- Las reclamaciones constituyen un elemento básico para la supervisión de conducta, puesto que representan un mecanismo de alerta temprana respecto de las áreas de mejora 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 por medio del análisis de los conflictos, desde una visión eminentemente práctica de esta.
- La *Memoria de Reclamaciones 2021* 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.
- En 2022 se cumplen 35 años de la creación del Servicio de Reclamaciones del Banco de España. Este Servicio, considerado como uno de los pioneros y de mayor actividad a nivel europeo, ha sido testigo directo de la evolución de las controversias planteadas por los clientes en un entorno de constante cambio, en el que ha tramitado cerca de 400.000 reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios de servicios financieros.

## CAPÍTULO 1.

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

#### Datos generales

- Durante 2021, el DCE ha tramitado 34.330 reclamaciones de usuarios de servicios financieros y ha atendido 48.955 consultas (6.748 por escrito y 42.207 por vía telefónica).
- En el marco del procedimiento de reclamaciones, se ha tenido constancia de la devolución de casi 4 millones de euros (3.943.354 €) por parte de las entidades a sus clientes (el importe más alto de la última década).

#### Reclamaciones

- En 2021 se han recibido 34.330, lo que supone un incremento del 61 % respecto de las 21.320 de 2020.
- En el 73 % de las reclamaciones resueltas con informe sobre el fondo o con allanamiento, el cliente ha visto satisfechas sus pretensiones, bien porque la entidad reclamada se ha allanado, bien porque ha decidido rectificar su conducta tras la emisión del informe.
- Respecto de las materias, las hipotecas son el producto por el que más se reclama (33,4 % del total), en particular las motivadas por el pago de gastos de formalización y por productos vinculados. Le siguen de cerca las reclamaciones por tarjetas (29,5 % del total). De ellas, destacan las reclamaciones por operaciones presuntamente fraudulentas con tarjeta y por falta de entrega de documentación relacionada (copia de contrato y de liquidaciones). En tercer lugar figuran las reclamaciones por cuentas y depósitos (17,2 %), donde destacan las relativas al cargo en cuenta de comisiones.

#### Consultas

- El número de consultas atendidas en 2021 ha crecido un 4,4 %: 48.955, frente a las 46.884 de 2020.
- 2021 es el año en el que un mayor número de consultas escritas se han atendido: 6.748 (un 7,8 % más que en 2020). Aunque los motivos son muy variados, destacan tres temáticas: cuentas corrientes y depósitos (23,5 %), préstamos hipotecarios (18,4 %) y operativa del Banco de España (13 %).
- Las 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 3,9 %, pasando de 40.623 en 2020 a 42.207 en 2021. La tipología más numerosa es la relacionada con el procedimiento de reclamaciones (el 37 % en total). En este tipo de consultas, los usuarios quieren conocer el estado de su expediente de reclamación, informarse sobre los pasos a seguir para presentar una reclamación o trasladar incidencias con la Oficina Virtual. La segunda categoría más destacada, con el 15,2 % del total de las llamadas recibidas, es la relativa a cuentas y depósitos, que agrupa temas referidos a comisiones, blanqueo, bloqueo de cuentas, etc.

Canales de presentación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las consultas escritas, se aprecia una indiscutible preferencia por los canales telemáticos habilitados a estos efectos (98,9%): Portal del Cliente Bancario (a través del formulario <i>online</i>), Oficina Virtual y correo electrónico.</li> <li>• En el caso de las reclamaciones, en 2021 el canal de presentación más demandado también ha sido el telemático, a través de la Oficina Virtual (59,8%). A diferencia de las consultas escritas, el correo electrónico no es un medio válido para plantear reclamaciones.</li> <li>• El 95,2% de las reclamaciones recibidas han sido presentadas por consumidores residentes en la UE. El resto, por consumidores no residentes en la UE o por no consumidores.</li> </ul>
Procedimiento de reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el planteamiento de cualquier reclamación ante el Banco de España, es necesario haber acudido con carácter previo a la entidad, además de que esta se encuentre supervisada. 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 está relacionada con algún servicio de pago y, para el resto de las cuestiones, un mes para reclamaciones presentadas por consumidores residentes en la UE y dos meses para las presentadas por consumidores no residentes en la UE y por no consumidores).</li> <li>• En el <a href="#">Portal del Cliente Bancario</a> se señalan las distintas formas (3) de presentar reclamación ante el Banco de España: <b>por vía telemática</b>; <b>por escrito</b>, directamente en el Registro General del Banco de España o por correo postal remitido a Banco de España, Departamento de Conducta de Entidades, C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid, o a través de cualquiera de sus <b>sucursales</b>.</li> </ul>

## 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 2021, 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 o los criterios de buenas prácticas bancarias, cuestiones jurisprudenciales de interés o acciones complementarias del DCE llevadas a cabo durante 2021.

1, 2 y 3 Cuentas y depósitos. Introducción y aspectos comunes; depósitos o cuentas a la vista; cuentas de pago básicas; depósitos a plazo con garantía del principal	<p>La normativa de transparencia establece la libertad de pacto para fijar el cobro de comisiones y de intereses en cuentas y en depósitos, pero obliga a las entidades a informar detalladamente sobre todas sus condiciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Así, <b>antes de contratar una cuenta o depósito</b>, la entidad debe facilitar al cliente <b>explicaciones adecuadas</b> y un <b>documento</b> informativo, <b>folleto o borrador</b> del contrato marco con las condiciones principales.</li> <li>• Uno de los objetivos de la actual normativa es permitir <b>la comparación de comisiones entre cuentas de toda la Unión Europea</b>. Para facilitar la comparación, las entidades que ofrecen cuentas de pago tienen las siguientes obligaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>— Toda la información, precontractual o contractual, referida a comisiones por los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago se ha de facilitar usando <b>términos y documentos estandarizados</b>.</li> <li>— Antes de contratar, deben entregar un <b>Documento Informativo de las Comisiones (DIC)</b> por cada cuenta ofrecida, con las comisiones de los servicios más representativos asociados a la cuenta<sup>1</sup>. El DIC, además, debe estar publicado en un lugar destacado, en los establecimientos comerciales y en las páginas web de las entidades.</li> <li>— Vigente la contratación, se remitirá al titular <b>información periódica</b> de la cuenta o depósito. Además de los documentos de liquidación y extractos mensuales, en enero de cada año se remitirán: i) en caso de depósitos a plazo, un <b>resumen anual</b> con los intereses, comisiones y gastos devengados durante el año anterior, y ii) si se trata de una cuenta de pago, el <b>Estado de Comisiones</b>, que es un documento con información normalizada sobre comisiones e intereses aplicados a cada cuenta el año anterior.</li> </ul> </li> <li>• Son frecuentes las reclamaciones relacionadas <b>con peticiones de documentación</b> no atendidas. El DCE ha recordado en estos casos que el contrato debe ser facilitado al titular de la cuenta cuando lo pida y, respecto a las solicitudes de información sobre movimientos, que deberían ser concretas y proporcionadas al fin perseguido. El plazo general durante el cual las entidades deben conservar la documentación relativa a cuentas y depósitos es de seis años.</li> </ul>
---	---

<sup>1</sup> Para más información, consúltese el [comparador de comisiones del Banco de España](#).

- Otras reclamaciones tienen que ver con el **régimen de disposición de fondos**. Corresponde disponer del saldo al titular de la cuenta, que puede actuar por sí mismo o por medio de representante. En caso de pluralidad de titulares, se puede acordar uno de estos dos regímenes de disposición: a) **conjunto o mancomunado**, que se aplica a falta de pacto en otro sentido, según el cual para disponer resultan necesarias las firmas de todos los cotitulares mancomunados (o un número de ellos que se acuerde), o b) **indistinto o solidario**, según el cual cada cotitular puede disponer con su sola firma. Para pedir el cambio del régimen indistinto al mancomunado resultaría suficiente la firma de un solo cotitular y la entidad debería atender la petición, pero para pasar del régimen mancomunado al indistinto lo deben solicitar todos los cotitulares.

Constituyen también motivos frecuentes de reclamación los **bloqueos o cancelaciones de cuentas por exigencias de la normativa de prevención del blanqueo de capitales**. El DCE valora las circunstancias de cada caso, especialmente si la gestión que realizó la entidad fue diligente y efectiva en lo concerniente a la comunicación al cliente de la aplicación de las medidas restrictivas concretas en la cuenta de su titularidad.

- En materia de **liquidación de cuentas de pago**, son recurrentes las **discrepancias relacionadas con el cobro de comisiones y gastos** (un total de 3.554 se analizaron en 2021), principalmente por los servicios de mantenimiento y de descubierto y por reclamación de posiciones deudoras. En este ejercicio, numerosos conflictos tuvieron su origen en el **aumento de la cuantía o en el establecimiento de nuevas comisiones** en cuentas antes exentas, y normalmente el titular negó haber sido avisado previamente del cambio. El DCE analizó en cada caso el cumplimiento por las entidades de las obligaciones formales para la modificación de condiciones, sobre todo si existió preaviso con antelación de dos meses, de modo que el cliente pudiera haber cancelado la cuenta sin coste en caso de disconformidad con las nuevas comisiones. Si el preaviso se hizo a un buzón integrado en banca electrónica, se exige un comportamiento activo, o aviso por otro medio, sobre la existencia de la comunicación en ese buzón.
- Otras actuaciones que originaron reclamaciones fueron: la **compensación de saldos deudores** entre cuentas y los **embargos**. El DCE recordó, en los casos de compensación, que esta era posible, incluso si la deuda era solo de un cotitular, siempre que el contrato de cuenta y aquel del que deriva la deuda contuvieran una cláusula que autorizara de forma clara a la entidad bancaria para hacer tal compensación. En los casos de embargos, el DCE señaló que las entidades bancarias son meras intermediarias y tienen obligación de acatar la orden de embargo recibida, y que solo es competente para analizar si la entidad ha cumplido el principio de transparencia con el titular de la cuenta, comunicándole la existencia de la orden en cuanto la recibe y practicando la retención correspondiente, y si se ha adaptado a los términos estrictos de la orden.
- Otro motivo frecuente de reclamación en 2021 ha sido la **no cancelación de una cuenta** que el titular afirmaba haber solicitado, solicitud que debe ser necesariamente atendida en el plazo de 24 h, y solo puede ser desatendida en casos suficientemente justificados. Si la cuenta tiene varios titulares, la cancelación deberían pedirla todos ellos, pero en principio debería atenderse la solicitud de baja formulada por un cotitular de la cuenta, siendo necesaria simplemente la comunicación al resto.

Durante 2021, algunos clientes discutían que, a pesar de la pandemia, la entidad les exigió ir presencialmente a la oficina para cancelar la cuenta. El DCE ha manifestado su opinión contraria a tal exigencia, que no suele venir recogida en el contrato, y entiende, desde el punto de vista de las buenas prácticas, que las entidades deberían ofrecer alternativas no presenciales para la cancelación de cuentas, en particular cuando el cliente dispone de banca electrónica y opera a distancia.

Con frecuencia se presentan reclamaciones de clientes que afirman que, en el pasado, ordenaron la cancelación de una cuenta y, años después, la entidad les requiere el pago de la deuda generada por liquidaciones de comisiones y gastos de aquella. El DCE recomienda a los clientes que formulen sus instrucciones de cancelación por escrito. Las entidades, en casos de **cuentas inactivas**, deberían estar en condiciones de demostrar que cumplieron sus obligaciones de proporcionar **al cliente información periódica**, y específica, sobre la existencia de tales cuentas.

- Durante 2021 se analizaron también reclamaciones recibidas sobre la **cuenta de pago básica**, principalmente por la negativa de la entidad a abrir una cuenta de esta tipología o ante la aplicación de motivos de denegación no enumerados en la normativa vigente. Son tasadas las causas por las que se puede denegar la apertura de este tipo de cuentas, siendo una de ellas el ser ya titular de otra cuenta de pago.
- Menor incidencia tienen las **reclamaciones relacionadas con depósitos a plazo**, cuyos motivos principales han sido la renovación tácita y la falta de preaviso de las nuevas condiciones con antelación suficiente (un mes), la cancelación anticipada y la penalización o retención correspondiente, y la falta de claridad del contrato respecto de tales extremos.

## 4

### Servicios de pago

La problemática de la operativa de pagos más común en el ejercicio 2021 se ha circunscrito a las siguientes materias:

- **Pagos supuestamente fraudulentos con tarjeta y dispositivo móvil** (4.098 expedientes en 2021), donde lo relevante ha sido 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, prueba de la autenticación y ejecución y, en su caso, devolución interina provisional de las operaciones de pago por parte de la entidad).

En el apartado de tarjetas se ha incorporado un esquema con los tipos de límites que se pueden establecer en la utilización de instrumentos y medios de pago, así como sus posibilidades de modificación por las partes.

- Los expedientes sobre **tarjetas de crédito en modalidad revolving** (4.360 tramitados en el ejercicio) también destacan, subrayando la necesaria información proporcionada al cliente (precontractual, contractual y poscontractual) sobre las condiciones del producto. En este punto, se hace referencia a la **Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente, que refuerza la transparencia hacia la clientela sobre esta modalidad de crédito**, que incorporó a nivel normativo algunos de los criterios asentados por el DCE en anteriores memorias. En 2022 ha sido publicada la Circular 3/2022, de 30 de marzo, del Banco de España, que modifica, entre otras normas, la Circular 5/2012, de 27 de junio. Esta circular desarrolla las obligaciones de información de las entidades al comercializar productos de crédito revolving.
- **Transferencias de fondos** (irrevocabilidad de las transferencias, incidencias en su ejecución, fraudes realizados vía transferencia —839 reclamaciones en 2021—, 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»). Si el rechazo de la domiciliación de adeudos se debe a que el domicilio del ordenante y el del beneficiario no se encuentran en el mismo Estado miembro, estamos ante un caso de *IBAN discrimination*.
- **Ingresos de efectivo**, que constituyen una prestación del servicio de caja retribuido a través de la comisión de mantenimiento, por lo que el adeudo de cualquier otra comisión por efectuar dicha operativa se considera impropcedente.

## 5

### Cheques

En esta Memoria de 2021 se incluye el **epígrafe específico sobre la problemática derivada del uso de cheques**.

La problemática más habitual es la relativa a: i) las comisiones vinculadas al cheque, incluidas las de carácter porcentual; ii) los plazos para que su cobro se haga efectivo, o iii) la información previa proporcionada a la clientela en relación con tales aspectos.

## 6

### Préstamos personales

- En estos préstamos, se distinguen principalmente los **contratos de financiación** con consumidores (en especial, los créditos para consumo) y las **líneas destinadas a la financiación de pymes**.
- En cuanto a los primeros, en los expedientes estudiados se analizan: 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 los 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 2021 (394) tenían que ver con la disconformidad con la deuda pendiente del préstamo.
- 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».
- En el contexto de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, se impulsaron diversas medidas de garantía de liquidez para sostener la actividad económica ante las dificultades transitorias originadas por la irrupción de la pandemia, entre las que se encuentran las líneas de avales del Estado, cuyos efectos se han ido extendiendo a través de sucesivas normas. Durante el ejercicio 2021 se han analizado principalmente reclamaciones relacionadas con la tramitación de las solicitudes de acceso a la financiación avalada por el Instituto de Crédito Oficial, así como con la denegación de la extensión del plazo de los avales.

La **Ley Reguladora de los Contratos de Crédito Inmobiliario** (LCCI) modificó 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. La concesión o no del préstamo, su cuantía y las condiciones financieras aplicables deben fundamentarse, preferentemente, en la capacidad estimada del cliente para hacer frente a sus obligaciones de pago previstas a lo largo de la vida del crédito o préstamo, y no exclusivamente en el valor esperado de la garantía.

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 y en su normativa de desarrollo. 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, que deberá, asimismo, revisar la entrega de la información previa al cliente y asesorarle en comparecencia anterior a la formalización del préstamo y recogerlo en un acta previa. 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 86 expedientes en materia de IRPH.
    - También se presentan muchas reclamaciones sobre el **interés de demora** aplicable a las operaciones de préstamo hipotecario. 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. La jurisprudencia del Tribunal Supremo lo limita a 2 puntos porcentuales (pp) por encima del interés remuneratorio para los préstamos hipotecarios concedidos a consumidores. La Ley 5/2019 establece como límite 3 pp por encima del interés remuneratorio para los préstamos sujetos formalizados desde su entrada en vigor.
    - 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 2021 han tenido que ver con la comisión de apertura y con la comisión por amortización anticipada o de cancelación del préstamo hipotecario, así como con los gastos de formalización (7.083 expedientes tramitados sobre esta cuestión) a la luz de las sentencias del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y del Tribunal Supremo sobre el reparto de los gastos notariales, fiscales, registrales y de gestoría entre la entidad y el cliente, entre otros. Se refieren también expedientes sobre gastos aplicados a préstamos estando ya vigente la LCCI.
- Se mantiene el criterio de buena práctica establecido respecto a la necesaria información previa que se ha de facilitar al cliente, al mismo tiempo, información sobre el coste de los cheques bancarios que, en su caso, sea necesario emitir para disponer de su importe, recogido en la FEIN en el apartado 4, «tipo de interés y otros gastos».
- 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 con 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.

## 8

### 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 210 expedientes se han analizado sobre esta materia en 2021.
- 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, disponible en este [enlace](#).
- Desde el ejercicio 2017 se incorporan a la *Memoria de Reclamaciones* los **criterios supervisores** desarrollados en las inspecciones específicas llevadas a cabo por el DCE sobre esta cuestión.

## 9

### Moratorias COVID-19

- En el contexto de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, el Gobierno adoptó medidas a favor de los colectivos vulnerables —personas físicas— y, en concreto, se impulsó el establecimiento de una **moratoria legal**, sobre préstamos hipotecarios y no hipotecarios, que incluyen créditos para consumo y arrendamientos financieros.
- Con carácter complementario, se estableció, por iniciativa de las entidades, a través de acuerdos sectoriales privados suscritos por estas al amparo de sus asociaciones representativas, una **moratoria sectorial** aplicable a operaciones hipotecarias y no hipotecarias. En aplicación de las moratorias a las que se refiere este apartado, en el ejercicio 2021 se han analizado diversos expedientes de reclamación, principalmente relacionados con la información proporcionada por la entidad a los clientes sobre los efectos de la moratoria, así como sobre la denegación de la solicitud de extensión del plazo de moratoria y la revisión de sus efectos con posterioridad a la concesión.

## 10

### Avales y garantías

- En la práctica comercial entre sujetos privados o ante organismos públicos, es frecuente la solicitud de garantías o de avales bancarios que aseguren a un beneficiario el cumplimiento de obligaciones junto con el obligado principal.
- En este apartado se han analizado 156 reclamaciones, en las que, por ejemplo, se solicita el cese del 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.

## 11

### Expedientes de testamentaría

- En este apartado de la Memoria se exponen los principales problemas surgidos en la relación de los herederos y causahabientes con las entidades de crédito con motivo del fallecimiento de clientes que mantienen posiciones en dichas entidades.
- 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, por su parte, una vez acreditada la condición de herederos, 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 a este. Dicha 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, además de la documentación señalada en el párrafo anterior, el documento público o privado de aceptación, partición y adjudicación de bienes concretos y el justificante de la exención o del 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 2021 se ha considerado la inexistencia de servicio cuando no está acreditado por las entidades haber prestado un verdadero servicio de asesoramiento al cliente. 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, o la elaboración de lo que algunas entidades denominan «informe jurídico», no constituyen, a efectos del citado criterio, la prestación de un servicio bancario.



Finalmente, el capítulo 3 ofrece una selección de las consultas escritas recibidas, que versan sobre cuestiones como: exclusión financiera, negativa a la apertura de una cuenta, autorizado en cuenta, cobro en efectivo de cheque, certificado de deuda pendiente, ¿dónde se lleva el registro de avales?, retrasos en la tramitación del expediente de testamentaría, intereses negativos en préstamos hipotecarios, ¿corresponde al Banco de España la declaración de un saldo en presunción de abandono?, cesión de crédito y titulización, cambio de divisas en el Banco de España y compraventa de divisas no autorizadas por el titular, operaciones presuntamente fraudulentas con tarjeta, suplantación de identidad en la apertura de cuentas, retirada de efectivo, disposición de los fondos por los herederos, modificación de titularidad sin cancelar la cuenta, modificación de las condiciones de una cuenta y qué sucede tras una fusión/absorción de una entidad, comisión de mantenimiento en la cuenta de un titular fallecido, gastos de formalización de los préstamos hipotecarios, refinanciación, límites a los ingresos de efectivo en cuenta, o tipo aplicado en operaciones crediticias.

