



# Capítulo 3

---

## **Criterios novedosos de resolución**



## RENUNCIA A LA DEVOLUCIÓN DE ADEUDOS DOMICILIADOS

Se acuerda en el contrato marco, no en la propia orden de domiciliación



## CUENTAS SIN DOMICILIACIONES

Si no se va a notificar el rechazo de recibos, ello debe advertirse en el contrato



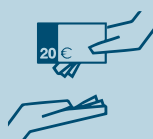
## FINANCIACIÓN DE PRIMAS DE SEGUROS

Información previa sobre posibles consecuencias en la cuenta: cuando sus cuotas no se equiparan a recibos



## CUENTA DE PAGO BÁSICA

En el pago de cuotas de préstamos, estas deben asimilarse a recibos



## LUCHA CONTRA EL FRAUDE EN TRANSFERENCIAS

Actuaciones una vez transferidos los fondos: información sobre el beneficiario que los recibe



## AVISO DE CUENTAS EN DESUSO

Si se remite a un buzón integrado en la banca electrónica, se debe acompañar de un comportamiento activo



## DESCUBIERTOS EXPLÍCITOS

Información sobre comisiones



## FECHA DEL CÁMPUTO DEL PREAVISO DE MODIFICACIONES

Si la comunicación se remite a un buzón integrado en la banca electrónica: desde el comportamiento activo o aviso



### TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO

El procedimiento se debe extender al traslado entre oficinas de la misma entidad



### COMISIÓN DE MANTENIMIENTO EN CUENTAS DE HERENCIA YACENTE

No debería modificarse al alza en ciertos casos



### CERTIFICADO DE SALDO Y CANCELACIÓN

Cancelación económica de deuda y registral de hipoteca: no es exigible nota simple



### FALTA DE TRANSPARENCIA SOBRE EL SISTEMA DE AMORTIZACIÓN

No debe beneficiar a la parte prestataria: explicaciones adecuadas



### EMBARGOS A CLIENTES VULNERABLES

Actuación proactiva en casos excepcionales



### GUARDA DE HECHO

Apoyo a personas con discapacidad: grupo de trabajo para la interpretación consensuada de la Ley 8/2021

En la presente edición de la *Memoria de Reclamaciones*, a diferencia de las anteriores, se exponen los criterios de buenas prácticas bancarias más novedosos de entre los aplicados durante el ejercicio 2023 para la resolución de los expedientes que alcanzan la fase final de informe motivado.

Para consultar el conjunto de criterios de buenas prácticas bancarias que se aplican en la resolución de reclamaciones, así como la normativa en la que se enmarcan, nos remitimos al *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias*, publicado por primera vez en junio de 2024.

## 1 Renuncia al derecho a la devolución de adeudos domiciliados



La renuncia al derecho a la devolución de adeudos domiciliados debe acordarse en el contrato de cuenta, no en la propia orden de domiciliación.

El ordenante y el proveedor de servicios de pago podrán convenir en el contrato marco que aquel no tenga derecho de reembolso del importe de una operación de pago autorizada, siempre que i) el ordenante haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente al proveedor de servicios de pago y ii) el proveedor de servicios de pago o el beneficiario hayan puesto a disposición del ordenante, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

En un expediente de reclamación en el que la entidad alegaba que había sido en la orden de domiciliación firmada por las partes donde se había pactado la renuncia al derecho de devolución, se recordó que la normativa de servicios de pago contempla que la renuncia al derecho de reembolso se pueda convenir en el contrato marco, pero no en otro documento —como, en este caso, la orden de domiciliación SEPA—. Por lo tanto, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, no se considera ajustada a la normativa la interpretación dada por la entidad en virtud de la cual se puede convenir con un cliente la renuncia al derecho de reembolso en cada una de las órdenes de domiciliación SEPA.

## 2 Cuentas que no admiten domiciliaciones



La suscripción de cuentas que no admiten domiciliaciones —y en las que, por ello, no se notifican al cliente los rechazos de recibos— requiere que se advierta de esta circunstancia en el contrato.

La obligación de notificar al ordenante el rechazo del pago de una orden iniciada por el beneficiario podría no ser de aplicación en estas cuentas, en cuyo contrato regulador se acordó la no prestación del servicio de pago de adeudos o recibos domiciliados, y dado que los propios pactos excluyen el pago con cargo a la cuenta de tales órdenes iniciadas por el beneficiario.

No obstante, se considera necesario, para cumplir con las mejores prácticas bancarias, que el contrato regulador de la cuenta advierta al cliente expresamente de que dicha notificación del rechazo no se producirá.

### 3 Financiación de primas de seguros: información previa sobre posibles consecuencias en la cuenta



La información previa que se facilita antes de contratar la financiación de primas de seguros debe incluir las advertencias precisas para que el contratante conozca las posibles consecuencias de contratar aquella; en concreto, las que se producen cuando el pago de cuotas de la financiación no se equipara al de recibos comunes.

Se ha observado, con ocasión de la tramitación de ciertas reclamaciones, que algunas entidades bancarias financian primas de seguros de compañías aseguradoras —frecuentemente sus filiales u otras que tienen acuerdos con la entidad bancaria— para pagar en cuotas mensuales o periódicas de una o varias primas anuales.

El Banco de España ha manifestado su opinión de que la entidad bancaria que concede la financiación, para adaptarse a las buenas prácticas bancarias, debería informar al cliente, en cualquier momento anterior a aquel en que quede vinculado por ese contrato de crédito destinado a financiar primas de seguros (u otros servicios comercializados por la entidad, incluso si es en condiciones más favorables), entre otros aspectos, de las implicaciones que puede tener en el futuro dicho contrato de financiación, como podría ser, en su caso, el hecho de que las cuotas a pagar no se consideren adeudos o recibos domiciliados. Es decir, se debería advertir al cliente, en función de las condiciones establecidas por cada entidad, de cuestiones tales como las siguientes: i) que el pagador no tendría el derecho de devolución de las operaciones de pago previsto para los recibos en la normativa de pago, ii) que las cuotas a pagar no computarían a efectos de bonificaciones por recibos y iii) que la financiación sería considerada un producto vinculado que, mientras esté vigente, le impedirá ejercer su derecho de resolución del contrato de cuenta.

En relación con este último punto, conviene precisar que cuando un cliente ordena a una entidad la cancelación de su cuenta esta tiene 24 horas para ejecutar la orden; sin embargo, hay situaciones excepcionales —que deben examinarse de modo particular al analizar la correspondiente reclamación— en las que puede estar justificada la no cancelación, por ejemplo, cuando hay un saldo deudor pendiente o cuando existen productos vinculados contratados con la misma entidad depositaria.

Ahora bien, los contratos de seguros no se consideran productos vinculados que puedan eximir de la obligación de cancelación del contrato marco a instancia del cliente. Los seguros no están contratados con la misma entidad depositaria en la que está abierta la cuenta, sino con una compañía aseguradora distinta de la entidad bancaria (aunque sea su filial o pertenezca al mismo grupo), por lo que, pese a estar domiciliado el seguro en la cuenta, resultaría aplicable la obligación legal de cancelación en 24 horas, ya que la normativa de servicios de pago solo exceptúa de tal obligación los casos en los que el usuario tiene contratados productos o servicios con la misma entidad proveedora de servicios de pago. Así, se considera que la

negativa a la cancelación, en tales casos, es contraria a las buenas prácticas bancarias y también podría resultar contraria a la normativa de servicios de pago.

Sin embargo, en caso de que el cliente contratara la financiación de las primas con la misma entidad en la que tiene abierta la cuenta, esta financiación sí se podría considerar un producto vinculado y por lo tanto implicaría una excepción al ejercicio del derecho a resolver el contrato marco.

## 4 Cuotas de financiación domiciliadas en cuenta de pago básica

Se ha observado que determinadas entidades no permiten que la cuenta de pago básica sea utilizada para domiciliar cuotas de préstamos, por lo que obligan a su cancelación cuando esas mismas entidades conceden un préstamo al titular de la cuenta. A estos efectos, se considera extensible el tratamiento de adeudo domiciliado al cargo que se produce para el pago de las cuotas de préstamos —incluidos los préstamos concedidos por la propia entidad—.



## 5 Actuaciones dirigidas a la lucha contra el fraude en transferencias

La normativa obliga a la entidad proveedora de servicios de pago del ordenante, en el caso de que se haya realizado una operación en la que este hubiera incurrido en un error al proporcionar un IBAN, a esforzarse razonablemente por recuperar los fondos de la operación de pago, debiendo ambas partes cooperar en ello.

Desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, se considera extensible el deber de la entidad de esforzarse razonablemente por recuperar los fondos cuando el cliente hubiera sido víctima de un presunto fraude y así se lo hubiera comunicado a la entidad.

Por lo demás, el derecho de información del titular de una cuenta en la que se carga una operación de pago sobre la persona que se ha beneficiado de la misma se ha visto reforzado tras la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) de fecha 16 de marzo de 2023, dictada en el asunto C-351/21, en la que se resolvía una cuestión prejudicial sobre el alcance de la información que se debía proporcionar al ordenante tras una operación de pago cargada en su cuenta. El TJUE fue llamado a interpretar el precepto europeo que obligaba a la entidad proveedora de servicios de pago del ordenante, una vez que la operación hubiera sido asentada en la cuenta de este o —cuando el mismo no utilizase una cuenta de pago— tras recibir la orden de pago, a facilitar sin demoras injustificadas una referencia que permitiera al ordenante identificar cada operación de pago y, en su caso, la información relativa al beneficiario. El TJUE concluyó que el proveedor de servicios de pago de un ordenante está obligado a facilitar a este datos que permitan identificar a la persona física o jurídica que se ha beneficiado de una operación de pago cargada en la cuenta de dicho ordenante, y no únicamente la información relativa a esa operación de la que disponga ese proveedor.

## 6 Aviso de cuentas en desuso



La comunicación en la que se advierte de la existencia de una cuenta inactiva que se remita a un buzón integrado en la banca electrónica se deberá acompañar de un comportamiento activo.

Son frecuentes las reclamaciones presentadas por clientes titulares de una cuenta cuya apertura se produjo hace años pero que dejó de usarse en un momento dado. En ocasiones, su titular o bien no conoce que su cuenta continúa abierta, o bien lo sabe pero no es consciente de que en ella se están liquidando comisiones de mantenimiento. Es frecuente que el reclamante manifieste creer que se había cancelado la cuenta hace años y que compruebe, con sorpresa, que el banco le reclama una deuda por comisiones. Otro caso frecuente es el de la cuenta abierta años atrás con la sola finalidad de ahorrar sin pagar comisiones, y cuyo saldo, según ahora se comprueba, ha desaparecido.

En casos como los descritos, se recuerda que, de acuerdo con lo previsto en la Circular 5/2012, norma quinta, punto 4, las entidades deben enviar a la clientela una comunicación mediante la que avisen de que la cuenta está en desuso, advirtiéndoles de que dicha situación podría generarles gastos o perjuicios.

Cuando en el contrato marco regulador de la cuenta en desuso está pactado, como forma de comunicación entre las partes, un buzón integrado o existente en la banca virtual o electrónica, se considera necesario exigir a la entidad bancaria que esa comunicación específica, además de ser remitida al buzón electrónico, se acompañe de un comportamiento activo o aviso. Así, al tiempo que la comunicación se remite al buzón existente en la banca digital, debe remitirse al cliente un aviso —por correo postal o electrónico, teléfono u otro sistema similar— de la puesta a su disposición de esa comunicación electrónica sobre la existencia de la cuenta en desuso. Si la entidad no lo acredita, su actuación se considera contraria a las buenas prácticas.

De esta forma, las mencionadas comunicaciones se asimilan a las de las modificaciones contractuales comunicadas mediante banca electrónica. Tal aviso —que el TJUE exige para que las comunicaciones de modificaciones contractuales se consideren hechas en soporte duradero— lo entendemos necesario aquí para asegurar que la comunicación sea efectiva, de forma que el cliente realmente conozca que tiene abierta esa cuenta inactiva, pues, presumiblemente, si el titular no realiza operaciones con la cuenta y no espera recibir liquidaciones mensuales, es improbable que consulte su banca electrónica.

## 7 Descubiertos explícitos



En el caso de los descubiertos explícitos, las comisiones de apertura deben incluirse en la TAE al contratar el servicio. Los costes posteriores se incluyen en la información periódica.

Si las entidades de depósito ofrecen la posibilidad de conceder crédito en forma de descubierto en cuenta hasta un límite como forma de financiación, previo pacto recogido en la documentación contractual, con carácter general debe recabarse el consentimiento del cliente, bien cuando se contrata la cuenta (mediante una información reflejada de forma diferenciada), bien cuando se ofrece el servicio durante la vida de la operación.

En caso de que se apliquen comisiones por la prestación de este servicio de financiación, dicho coste debería incorporarse a la TAE en la documentación contractual —no es necesario que se incorpore a la información precontractual, periódica o a la liquidación, al considerarse una comisión de apertura—.

Por otra parte, con independencia de su denominación o forma de cálculo, cualquier otra cantidad que se cobre por la contraprestación de un descubierto explícito y que no responda a los servicios prestados en el momento inicial por la concesión del mismo debe considerarse que responde a la remuneración por aplazamiento de las cantidades, función que comúnmente se realiza mediante el devengo del tipo de interés.

## 8 Fecha de cómputo del preaviso de modificaciones del contrato marco de servicios de pago



Si la modificación del contrato marco de servicios de pago se comunica mediante el buzón integrado en la banca electrónica, la fecha que se tomará como referencia será la del comportamiento activo.

La normativa exige que la comunicación de cualquier modificación del contrato marco de servicios de pago se haga con una antelación mínima de dos meses, en papel o soporte duradero y por el medio pactado. Por su parte, la sentencia del TJUE de 25 de enero de 2017, dictada en el asunto C-375/15, exige, para considerar entregada en soporte duradero la comunicación de las modificaciones realizada en un buzón virtual, que la remisión al buzón se acompañe de un comportamiento activo o aviso por otro medio usado habitualmente para la comunicación con otras personas. Por ello, se ha considerado que, si la fecha del aviso por SMS, correo electrónico o similar es posterior a la de la remisión al buzón virtual, solo podrá aplicarse la modificación una vez que hayan transcurrido dos meses a partir de la fecha del aviso.

## 9 Traslado de cuentas de pago

Aunque la normativa que regula el traslado de cuentas de pago solo contempla el caso del traslado de cuentas entre distintas entidades, los mismos principios deberían aplicarse, desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, a los traslados de cuentas entre distintas oficinas abiertas de una misma entidad.

## 10 Comisión de mantenimiento en cuentas de herencia yacente



La comisión de mantenimiento en cuentas de herencia yacente no debería aumentar cuando al heredero no le sea posible cancelar la cuenta por causa no imputable al mismo.

Cuestión recurrente es la discrepancia mostrada por los herederos sobre el cobro de comisiones de mantenimiento de la cuenta desde que se produce la muerte del titular hasta que esta se cancela.

En este sentido, la comisión de mantenimiento suele retribuir el servicio prestado a los titulares del depósito, consistente en el mantenimiento de los registros (informáticos o de cualquier otra naturaleza) que la entidad habilita para el funcionamiento del depósito y el servicio de caja básica asociado (ingresos en efectivo, reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, adeudos e ingresos derivados de las liquidaciones periódicas de la cuenta y la entrega de los medios de disponibilidad habitual del depósito), así como la emisión de informaciones y documentos (de movimientos y/o liquidaciones) que obligatoriamente debe facilitar a sus clientes.

De ello se deriva que, con carácter general, las entidades se encontrarían legitimadas para cobrar a su cliente el importe de la comisión de mantenimiento mientras la cuenta permanezca vigente —incluso aunque presente saldo cero— y, por tanto, no haya sido cancelada, con independencia del fallecimiento de su titular; esto, claro está, dentro de los límites establecidos en el contrato formalizado por las partes y cumpliendo lo establecido por la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela para su cobro y, en su caso, modificación de las condiciones contractuales.

No obstante lo anterior, y en lo que se refiere a la modificación de la comisión de mantenimiento, se ha comenzado a matizar en los informes que, aun cuando las entidades se encuentren legitimadas para modificar las condiciones de los contratos de cuenta a la vista de conformidad con lo previsto en el artículo 33 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, en aquellas situaciones en las que la parte reclamante no pueda cancelar la cuenta —como, por ejemplo, en aquellos supuestos en los que la herencia se encuentre judicializada— y, en consecuencia, no pueda ejercer el derecho de oposición que le reconoce el citado artículo 33 cancelando la cuenta, hasta que los herederos se encuentren habilitados para su cancelación se considera una buena práctica bancaria no modificarla al alza. Este es el criterio que adopta el artículo 32 del mismo Real Decreto-ley 19/2018, aunque en un supuesto de imposibilidad de cancelación por un motivo diferente: la existencia de productos vinculados.

En definitiva, cuando los herederos no pueden cancelar la cuenta por una causa que no les es imputable, se considera contraria a las buenas prácticas la modificación al alza del coste de mantenimiento de la cuenta.

## 11 Préstamo hipotecario: certificado de cancelación económica y firma de cancelación registral

En reclamaciones tramitadas durante el ejercicio 2023 se observa que algunas entidades exigen al cliente la entrega de una nota simple registral como requisito para obtener el certificado de deuda cero o para cancelar el préstamo hipotecario ante notario. Esta conducta ha sido considerada contraria a las buenas prácticas bancarias por carecer tal petición de justificación.

## 12 Préstamo hipotecario: falta de transparencia contractual sobre el sistema de amortización

Destacan últimamente las reclamaciones en las que se invoca por parte de los prestatarios una fórmula que vienen en denominar «REDAL» (acrónimo de rédito *ad libitum*), mediante la que pretenden que, ante la falta de transparencia del contrato sobre el sistema de amortización, se paguen únicamente intereses por el capital pendiente y que la cantidad de amortización sea decidida por el deudor en cada momento.

En estos casos se aprecia una redacción mejorable del contrato, que puede dar origen a controversias y que la entidad debería haber solventado adecuadamente, sin que por ello, no obstante, se considere que existe una falta de transparencia que pueda conducir, por ejemplo, a un vicio en el consentimiento del prestatario, consideración que correspondería, de manera exclusiva, a los tribunales de justicia. En estos supuestos, no obstante, la falta de explicaciones suficientes para que el cliente conozca la manera en que se realizan los cálculos del préstamo también lleva a considerar la actuación de la entidad como no ajustada a las buenas prácticas.

Por otro lado, debe tenerse en cuenta que retrasar la amortización del préstamo puede llevar a situaciones indeseables para el cliente, puesto que amortizar menos capital periódicamente implica mayores pagos de intereses a lo largo de la vida del préstamo, al haber mayor capital pendiente. De igual modo, el retraso en la amortización del crédito puede ocasionar que las últimas cuotas sean muy elevadas, lo que implica un mayor riesgo de incumplimiento por parte del deudor.

A este respecto, ante dificultades económicas del deudor y como posible solución a las mismas, se podría refinanciar la operación con el banco a través de una negociación particular, adecuando el importe de las cuotas y el plazo a las posibilidades de pago del prestatario. Así, en situaciones como la descrita se considera una muy buena práctica que las entidades promuevan una solución satisfactoria para ambas partes, en la que es de esperar, también por lo que se refiere a la clientela, una predisposición favorable a no perpetuar situaciones de impago, que no parecen justificables por la situación y pueden resultar a medio plazo sumamente gravosas para los propios prestatarios.



## 13 Embargos a clientes vulnerables



La actuación de la entidad debe ser proactiva si el saldo a embargar procede de una renta mínima inembargable.

Se ha considerado contraria a las buenas prácticas bancarias la actuación de la entidad cuando esta no ha mostrado un comportamiento proactivo en aquellos casos en los que, tras haberle puesto de manifiesto su cliente que el saldo a embargar procedía exclusivamente de una renta o salario inferior al salario mínimo y que le resultaba necesario para la supervivencia, aquella no ha actuado con la debida diligencia. Así, se da el caso en que la entidad ha constatado que el saldo a embargar efectivamente parecía derivar de cantidades que la Ley de Enjuiciamiento Civil considera inembargables y no ha desplegado una mínima actuación proactiva frente al órgano embargante.

En estos casos de especial sensibilidad para la clientela, la entidad, para adaptar su conducta a las mejores prácticas bancarias, no solo debe responder con premura a la reclamación, sino que, incluso, puede contactar con el órgano embargante para ponerle de manifiesto la circunstancia, si bien no sería en ningún modo responsable en caso de que su acción ante el organismo embargante no obtuviera ningún resultado.

## 14 Guarda de hecho para el apoyo de personas con discapacidad. Grupo de trabajo para la interpretación consensuada de la Ley 8/2021

Durante 2023 ha habido escasa conflictividad derivada de la figura de la guarda de hecho, a pesar de la novedad de esta medida de apoyo y de la propia Ley 8/2021.

Como indicábamos en la Memoria del ejercicio anterior, en 2023 fue creado un grupo de trabajo integrado por representantes de la Fiscalía General del Estado (FGE) y de las principales asociaciones de la banca —Asociación Española de Banca (AEB), Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC)—, con el acompañamiento del Banco de España y cuyo objeto es analizar, valorar y poner en común las mejores prácticas en el ámbito bancario en relación con las medidas de apoyo que contempla la Ley 8/2021, con el fin de favorecer que las personas con discapacidad puedan ejercitar su capacidad jurídica. Fundamentalmente, el grupo ha consensuado criterios en torno a la figura del guardador de hecho, la más novedosa y la que suscita mayores problemas interpretativos.

Entre los trabajos realizados, que se detallan en el recuadro 3.1, cabe destacar la elaboración del documento de declaración responsable —que debería ser firmado por el guardador y por el titular de la cuenta en la medida de lo posible (si puede expresar su voluntad)—, en el cual se recuerdan derechos, límites y obligaciones que la normativa contempla tanto para la persona con discapacidad como para su guardador.

Recuadro 3.1

**COLABORACIÓN DEL BANCO DE ESPAÑA CON LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO Y LAS PRINCIPALES ASOCIACIONES BANCARIAS PARA POTENCIAR LA EFECTIVIDAD DE LAS MEDIDAS DE APOYO A LA CAPACIDAD JURÍDICA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL ÁMBITO BANCARIO**

La [Ley 8/2021, de 2 de junio](#), supuso una reforma profunda de la legislación civil y procesal española en materia de discapacidad, resultante de la adecuación de nuestro ordenamiento jurídico a la Convención de Nueva York, ratificada por España. La Convención determinaba que los Estados parte debían adoptar medidas para proporcionar a las personas con discapacidad el apoyo preciso para garantizar su plena igualdad en el ejercicio de su propia capacidad jurídica.

La principal novedad de esta nueva regulación es la desaparición de la declaración judicial de incapacidad, optando, en su lugar, por un sistema basado en la autonomía de la persona con discapacidad, de modo que el procedimiento judicial ahora tiene por objeto no la declaración de incapacidad, sino la concreción de medidas de apoyo a las personas con discapacidad; solo cuando estos apoyos resulten insuficientes, el juez podrá decidir sobre la representación de esta persona en la toma de decisiones, para actos concretos.

Las novedades introducidas en el Código Civil constituyen un reto para la sociedad en general y, desde luego, para las entidades financieras, principalmente a causa de las nuevas figuras que introduce y por el régimen transitorio de las existentes, sobre todo considerando que las entidades tienen como obligación principal para con sus clientes impositores la debida custodia de los fondos depositados.

Por ejemplo, en aquellos casos en los que se haga valer el apoyo prestado a la persona con discapacidad por un guardador de hecho —figura reforzada de manera especial en la nueva regulación, que se transforma en toda una institución jurídica de apoyo—, las entidades deben tener en cuenta que aquel deberá poder realizar operaciones bancarias —en tanto sean «actos jurídicos sobre bienes de esta que tengan escasa relevancia económica»—; las entidades también deben tener presente que las declaraciones judiciales de incapacidad existentes a la entrada en vigor de la ley se mantendrán con carácter transitorio hasta que sean revisadas por los tribunales (independientemente del plazo de tres años establecido en la normativa).

Además, es importante destacar que, aunque dichas declaraciones judiciales se mantengan hasta que sean revisadas, la normativa concede prioridad al ejercicio de los derechos por parte de la persona con discapacidad en los casos en los que ello sea posible.

Para apoyar y acompañar a las entidades financieras en el proceso de implantación de estas nuevas medidas de apoyo y en su devenir, minimizando los potenciales conflictos que pudieran surgir entre las entidades y su clientela, la Asociación Española de Banca (AEB), la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito (UNACC), junto con la Fiscalía General del Estado (FGE), con el acompañamiento, a modo de observador, del Banco de España, han alcanzado un acuerdo sobre la materia.

En virtud de ello, la FGE y las patronales mencionadas firmaron el 19 de julio de 2023, junto con el Banco de España en el referido rol de observador, un protocolo de colaboración para garantizar la autonomía de las personas con discapacidad en relación con los servicios y productos bancarios. Asimismo, se crea un grupo de trabajo con el fin de analizar, valorar y poner en común las mejores prácticas en el ámbito bancario respecto al sistema de apoyos para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas con discapacidad.

Fruto de este acuerdo, se han elaborado y puesto a disposición del público los siguientes documentos:

- [«Protocolo marco de colaboración para la efectividad de las medidas de apoyo a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito bancario»](#).
- [«Documento interpretativo al protocolo marco entre FGE y asociaciones bancarias. La guarda de hecho en la Ley 8/21»](#).

Adicionalmente, y al objeto de prevenir cualquier situación de abuso patrimonial de una persona con discapacidad por parte de quienes pudieran estar asistiendo o representando a esas personas, las asociaciones y la FGE también consensuaron un segundo protocolo, cuyo objeto es promover y coordinar una fluida puesta en conocimiento (desde las entidades bancarias hacia las fiscalías territoriales competentes) de aquellas situaciones que puedan revelar voluntades cautivas, iniciando la investigación del fiscal sobre la procedencia de activar la protección patrimonial de la persona:

- [«Protocolo general de colaboración para la protección patrimonial de personas titulares de productos bancarios con discapacidad o en otras situaciones de vulnerabilidad»](#).