



Capítulo 4

Actividad de consultas

1 Actividad de consultas del Banco de España

El Banco de España pone a disposición de los ciudadanos un servicio de atención y resolución de consultas relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos. Adicionalmente a las anteriores, este servicio, que atiende tanto consultas escritas como telefónicas, resuelve las planteadas por los ciudadanos relacionadas con el efectivo (monedas y billetes).

A través de este servicio los usuarios pueden acceder, de manera inmediata, a la información necesaria acerca de sus derechos y obligaciones en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias, consultar sobre operativa y normativa relacionadas con el efectivo, obtener asistencia sobre la forma de presentar una reclamación e informarse del estado de sus expedientes de reclamación. Además, el servicio de consultas suele ser el primer punto de contacto de los usuarios con el Banco de España cuando se suscitan dudas sobre cambios normativos en materia de transparencia bancaria, o cuando se producen incidencias concentradas en un determinado servicio o entidad financiera.

Por otro lado, la atención de consultas juega un papel muy importante en materia de educación financiera, reforzando la divulgación tanto de la normativa de transparencia y protección del cliente bancario como de los criterios de buenas prácticas fijados por el Banco de España y sirviendo de complemento a otras herramientas de información tales como el Portal del Cliente Bancario y Finanzas para Todos.

Igualmente, la labor de resolución de consultas es de gran utilidad para la acción supervisora del Banco de España en materia de conducta. Las consultas planteadas reflejan, de forma temprana, las problemáticas y dudas que tienen los ciudadanos en su relación con el sistema bancario en lo que al ámbito de la transparencia y protección a la clientela se refiere y facilitan la adecuación de la acción supervisora a la realidad del mercado.

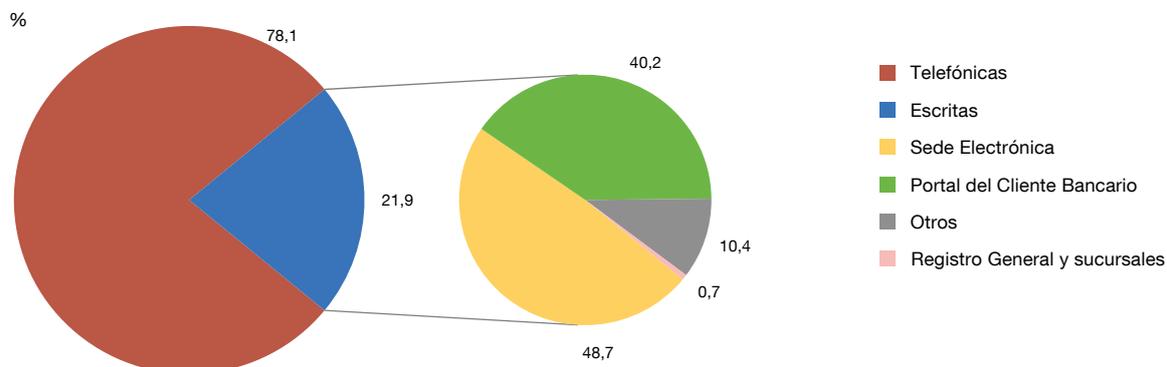


Desde el 15 de diciembre de 2023, este servicio atiende las consultas que los usuarios realizan sobre materias relacionadas con el efectivo (monedas y billetes).

1.1 ¿Cómo y dónde se consulta? Canales y lugares de presentación

En el gráfico 4.1 se muestra información sobre el medio utilizado por los interesados para presentar su consulta ante el Banco de España. Predomina, con el 78,1 %, la consulta telefónica, frente al 21,9 % de la consulta escrita.

Gráfico 4.1

Modo de presentación de las consultas


FUENTE: Banco de España.

El servicio de atención telefónica viene siendo un instrumento de gran utilidad para los usuarios de servicios financieros, que obtienen información instantánea acerca de las cuestiones que les interesan.

Respecto a la presentación de consultas por escrito, el telemático es, a día de hoy, el canal más usado, ya sea a través de la Sede Electrónica del Banco de España, del formulario del Portal del Cliente Bancario o, excepcionalmente, de correos electrónicos canalizados, por lo general, desde otras áreas del Banco de España. Estos canales electrónicos constituyen un medio ágil y dinámico de resolver las dudas más frecuentes que se les plantean a los usuarios de servicios financieros, quedando constancia por escrito de la respuesta facilitada. Por su parte, el porcentaje de consultas que se reciben físicamente (en algunos de los registros del Banco de España) no alcanza el 1 %.

En el esquema 4.1 se recogen los diversos medios a través de los que se pueden formular, de una manera sencilla, las consultas.

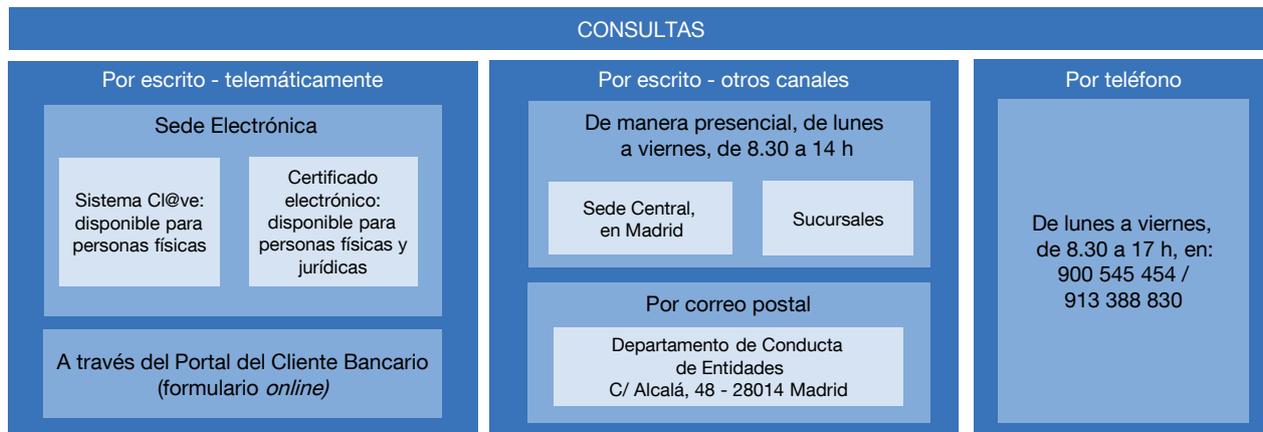
A continuación se explican detalladamente las distintas vías o canales habilitados para la presentación de consultas:

1 Consultas escritas

- Por vía telemática, a través de la [Sede Electrónica del Banco de España](#).

Para realizar el trámite por esta vía será necesario que el interesado posea un certificado digital válido y aceptado por el Banco de España, o bien se acredite a través de Cl@ve. En el apartado «Otra información de interés» se ofrece información

Esquema 4.1

Canales de presentación de consultas


FUENTE: Banco de España.

sobre la lista de certificados admitidos para el intercambio de información con el Banco de España.

- Presencialmente, entregando la consulta en el Registro General del Banco de España, situado en la calle Alcalá, 48, de Madrid, o en cualquiera de sus **sucursales**, en horario de 8:30 a 14 h.
- Por correo postal, enviando la consulta a la siguiente dirección:

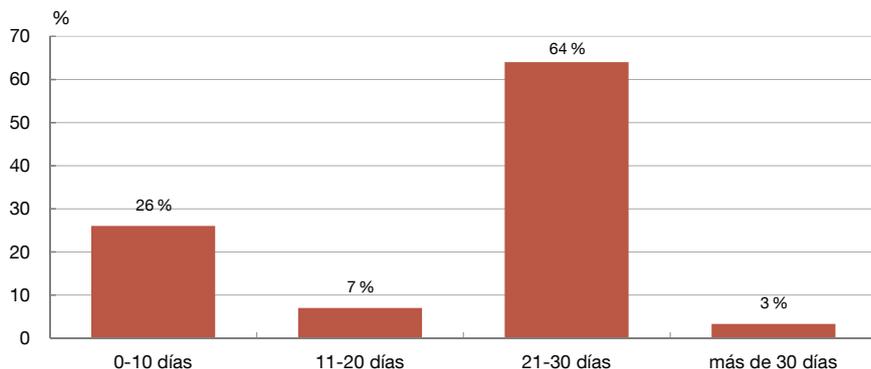
Banco de España
Departamento de Conducta de Entidades
c/ Alcalá, 48
28014 Madrid

Además de los canales mencionados anteriormente, el Banco de España tramita las consultas escritas recibidas a través del **formulario *online*** del Portal del Cliente Bancario y, de manera excepcional, a través de correos electrónicos recibidos en otros departamentos del Banco de España, tratando de facilitar a los ciudadanos el acceso al servicio, más allá de lo establecido en la Orden ECC/2502/2012.

2 Consultas telefónicas

En relación con las consultas telefónicas atendidas, este servicio recibe llamadas de los ciudadanos a través de los teléfonos gratuitos 900 545 454 y 913 388 830, disponibles en horario de 8.30 a 17 h, de lunes a viernes laborables en Madrid capital.

Gráfico 4.2
Plazo de contestación en las consultas escritas recibidas en 2023



FUENTE: Banco de España.

Por otra parte, tal como se ha apuntado anteriormente, el **servicio de atención telefónica de consultas**, que atiende el 78,1% del total de las consultas recibidas, constituye una herramienta de gran utilidad para los usuarios de servicios financieros que precisan de **información instantánea** acerca de cuestiones de su interés, orientándoles, en muchas ocasiones, sobre la posibilidad de presentar una reclamación.



Los siguientes enlaces proporcionan más información sobre la forma de presentar una consulta:

- [Sede Electrónica del Banco de España.](#)
- [Portal del Cliente Bancario.](#)
- [Web del Banco de España.](#)

1.2 Tramitación y resolución de consultas: plazos y modos de finalización

La Orden ECC/2502/2012 establece que el plazo máximo de contestación para las consultas formuladas por escrito será de un mes desde la fecha de presentación.

El plazo medio de contestación se sitúa entre los 21 y los 30 días desde la presentación de la consulta. Por su parte, una de cada cuatro consultas escritas se contesta en los 10 primeros días del plazo disponible. Para terminar, cabe señalar que las consultas cuya respuesta se notifica transcurrido el plazo del mes representan únicamente el 3% de las totales, como se puede apreciar en el gráfico 4.2.

Como hemos indicado anteriormente, la finalidad de este servicio es atender consultas sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y buenas prácticas bancarias, sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos y las relacionadas con el efectivo (billetes o monedas defectuosos o falsos, monedas de colección o conmemorativas, cambio de billetes y monedas, etc.).

No obstante, tal como se analizará más adelante, durante el año 2023 se han seguido atendiendo consultas sobre otros trámites o servicios que el Banco de España pone a disposición de los ciudadanos (hasta un 24 % en consultas escritas y un 19 % en telefónicas), contribuyendo a facilitar una orientación al ciudadano que le permita encontrar el cauce más adecuado para contactar con las unidades responsables de la institución.



El 97 % de las consultas escritas tramitadas durante 2023 recibieron respuesta dentro del plazo de un mes.

2 Informe estadístico general

2.1 Evolución histórica (última década)

En lo que se refiere a la **evolución de las consultas escritas recibidas durante los diez últimos años (período 2014-2023)**, interesa destacar que, tal como se observa en el gráfico 4.3, a partir del año 2019 se produce un paulatino incremento de las consultas recibidas por este canal, **alcanzando su cifra más elevada** en el año 2023 (con un número total de **10.876 consultas recibidas**), lo que representa un incremento del 34,8% con respecto al ejercicio anterior y consolida una tendencia creciente en los últimos cinco ejercicios.

Por otra parte, en dicho gráfico también se muestra la **evolución de las consultas telefónicas atendidas** en ese mismo período de diez años. Como puede observarse, durante el pasado cuatrienio (2020-2023) el número de consultas telefónicas se ha mantenido estable, sufriendo un leve descenso en el ejercicio 2023 para situarse en las **38.744 consultas atendidas**. No obstante, los usuarios siguen mostrando preferencia por el uso de este medio para la realización de sus consultas ante el Banco de España.

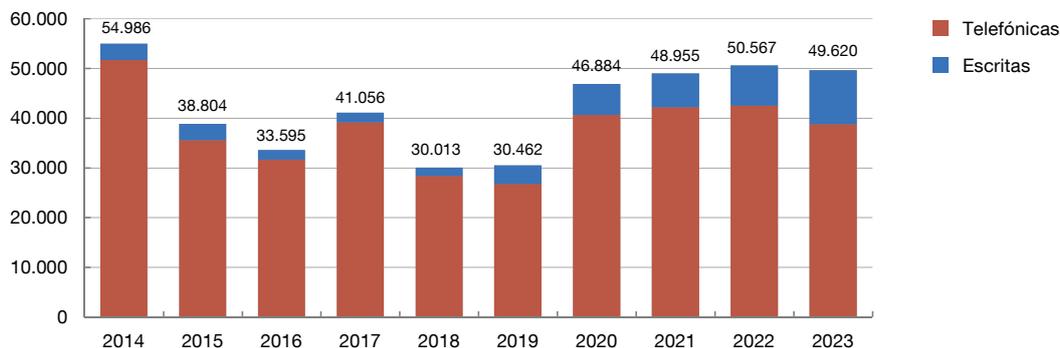
2.2 Temáticas consultadas

Como se ha indicado, **durante 2023 se recibieron un total de 10.876 consultas escritas, lo que hace de este el año de mayor actividad durante la última década (véase gráfico 4.3)**. Las principales materias sobre las que los ciudadanos han planteado consultas escritas se muestran en el gráfico 4.4.

Interesa señalar que el 80,8 % de las consultas escritas recibidas durante 2023 vienen motivadas por las siguientes cinco categorías: operativa del Banco de España (24,7 %), cuentas y depósitos (21 %), préstamos hipotecarios (18,2 %), servicios de pago (10,6 %) y procedimiento de reclamaciones (6,3 %).

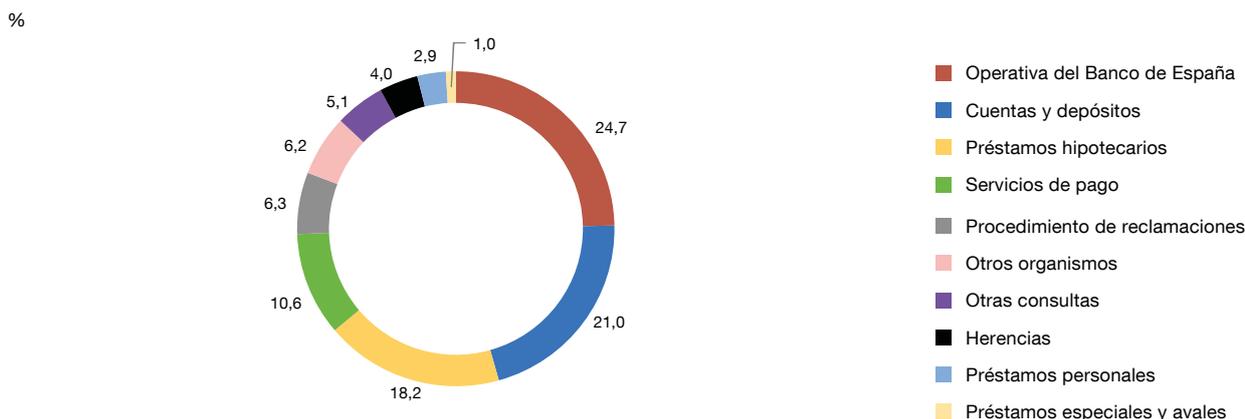
- En relación con las consultas sobre **operativa del Banco de España**, destacan las referidas a los datos declarados por las entidades a la Central de Información de Riesgos (CIR) y las relativas a la deuda pública emitida por el Tesoro. Esta segunda categoría se incrementó significativamente respecto al año anterior, pasando de recibir 16 consultas en 2022 a las 1.008 recibidas durante 2023. En estos casos se canaliza al ciudadano hacia el trámite o servicio que pueda dar respuesta a su consulta.
- Por lo que se refiere a las consultas sobre **cuentas y depósitos**, merecen atención especial aquellas en las que los solicitantes desean conocer de qué cuentas son titulares. Esta consulta representa más de la mitad de las relacionadas con cuentas y depósitos (51,6 %).

Gráfico 4.3
Consultas recibidas en los diez últimos años



FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.4
Materias de las consultas escritas recibidas en 2023



FUENTE: Banco de España.

- En el ámbito de los **préstamos hipotecarios**, tres son las cuestiones más consultadas: en primer lugar, las consultas sobre el nuevo Código de Buenas Prácticas (a raíz de la entrada en vigor, el 24 de noviembre de 2022, del Real Decreto-ley 19/2022), seguidas de las relativas a la comisión por la entrega del certificado de deuda cero (dada la necesidad de muchos ciudadanos de cancelar económica y registralmente dichos préstamos) y, por último, de las concernientes a la devolución de los gastos de formalización (a consecuencia de la repercusión que han tenido los pronunciamientos judiciales sobre la abusividad del pago de dichos gastos).
- Si nos centramos en las consultas relacionadas con los **servicios de pago**, el fraude vuelve a ser la temática sobre la que los ciudadanos muestran mayor interés, refiriendo distintos métodos de fraude (*phishing*, *vishing*, etc.). La casuística afecta tanto a los

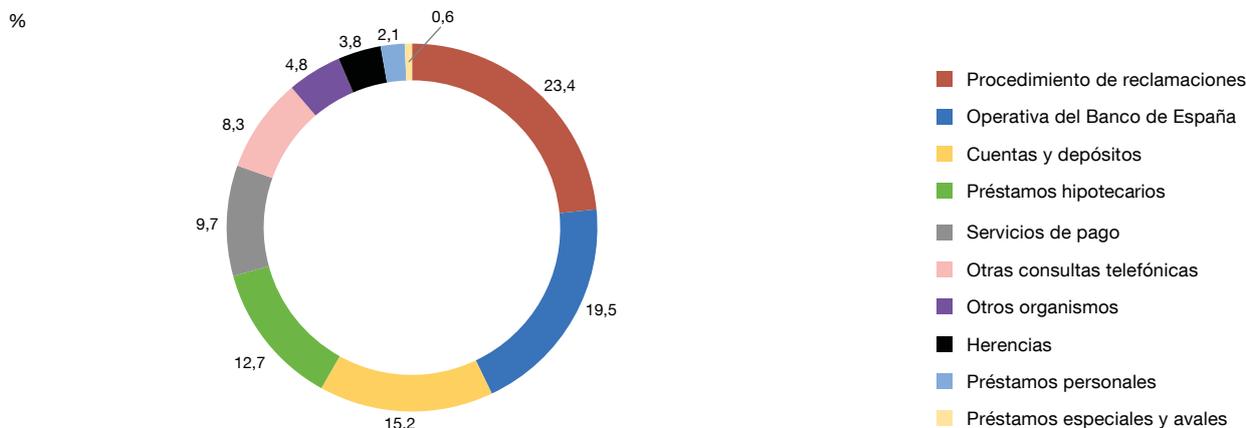
Cuadro 4.1

Materias de las consultas escritas. Detalle

	2023	
	N.º	% s/ total
Operativa del Banco de España	2.684	24,7
Deuda pública	1.008	9,3
CIR	1.511	13,9
Estadística	152	1,4
Efectivo	13	0,1
Cuentas y depósitos	2.280	21,0
Titulares, régimen de disposición y modificaciones	1.393	12,8
Bloqueo y cancelación	194	1,8
Comisiones, gastos e intereses	125	1,1
Solicitud de información y discrepancia con apuntes	93	0,9
Depósitos	33	0,3
Otros (blanqueo, formalización de contrato, cuenta de pago básica, etc.)	442	4,1
Préstamos hipotecarios	1.979	18,2
Comisiones y gastos	698	6,4
Productos vinculados	210	1,9
Cuestiones generales	251	2,3
Morosidad, refinanciación, novaciones y subrogaciones	590	5,4
Intereses	171	1,6
Otros	59	0,5
Servicios de pago	1.156	10,6
Fraude (tarjeta, transferencia, suplantación de identidad, etc.)	450	4,1
Otros servicios de pago	274	2,5
Tarjetas	197	1,8
Transferencias	235	2,2
Procedimiento de reclamaciones	688	6,3
Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos)	679	6,2
Otras consultas escritas	554	5,1
Operación no bancaria	229	2,1
Consulta de entidades	185	1,7
Cambio de pesetas	6	0,1
Efectos	119	1,1
Otras	15	0,1
Herencias	430	4,0
Préstamos personales	315	2,9
Préstamos especiales y avales	111	1,0
Avales	69	0,6
Préstamos especiales (descuento/ <i>factoring</i> / <i>confirming</i> / <i>leasing</i>)	42	0,4
TOTAL	10.876	100,0

FUENTE: Banco de España.

Gráfico 4.5

Materias de las consultas telefónicas atendidas en 2023


FUENTE: Banco de España.

pagos con tarjeta y mediante transferencia como a supuestos de suplantación de la identidad del cliente.

- Por último, el **procedimiento de reclamaciones** se mantiene dentro de estas cinco categorías más frecuentes. En este tipo de consultas, los usuarios desean interesarse por el estado de su expediente de reclamación, informarse sobre los pasos que se han de seguir para presentar una reclamación o sobre los plazos que se han de esperar para recibir una respuesta o resolución de su expediente.

Respecto a las consultas telefónicas atendidas durante el año 2023, en el gráfico 4.5 se muestran las principales materias que han sido objeto de consulta.

Con un porcentaje muy similar al de las consultas escritas, cabe indicar que el 80,5 % de las consultas telefónicas se engloba dentro de cinco categorías: procedimiento de reclamaciones (23,4 %), operativa del Banco de España (19,5 %), cuentas y depósitos (15,2 %), préstamos hipotecarios (12,7 %) y servicios de pago (9,7 %).

- Como en años anteriores, la tipología más frecuente es la relacionada con el **procedimiento de reclamaciones**, aunque dicha categoría ha descendido este año un 6,5 % con respecto al año anterior. La ciudadanía sigue usando la vía telefónica debido a la rapidez y facilidad con las que este medio le permite conocer el estado de su expediente de reclamación, los pasos que ha de seguir para presentar una reclamación o los plazos máximos que la norma establece para tener una respuesta o resolución de su expediente.
- La segunda categoría más destacada, con el 19,5 % del total de llamadas recibidas, es la relacionada con la **operativa del Banco de España**, en la que cobran especial

Cuadro 4.2

Materias de las consultas telefónicas. Detalle

	2023	
	N.º	% s/ total
Procedimiento de reclamaciones	9.082	23,4
Consulta de expediente	8.808	22,7
Incidencias en la Sede Electrónica	274	0,7
Operativa del Banco de España	7.536	19,5
Efectivo	155	0,4
Estadísticas	1.377	3,6
CIR	3.433	8,9
Deuda pública	2.571	6,6
Cuentas y depósitos	5.885	15,2
Bloqueo y cancelación	1.229	3,2
Comisiones, gastos e intereses	1.586	4,1
Documentación e información	370	1,0
Otros	1.223	3,2
Depósitos	5	0,0
Titulares, régimen de disposición y modificaciones	272	0,7
Blanqueo y fraude	1.200	3,1
Préstamos hipotecarios	4.907	12,7
Cancelación	747	1,9
Comisiones, gastos e intereses	1.376	3,6
Documentación e información	267	0,7
Morosidad, refinanciación, novación y subrogación	1.508	3,9
Otros	476	1,2
Productos vinculados	533	1,4
Servicios de pago	3.759	9,7
Fraude (tarjetas, transferencias, suplantación de identidad, etc.)	1.478	3,8
Otros servicios de pago	238	0,6
Tarjetas	857	2,2
Transferencias	1.186	3,1
Otras consultas telefónicas	3.218	8,3
Cambio de pesetas	31	0,1
Consulta de entidades	1.837	4,7
Efectos	238	0,6
Operación no bancaria	843	2,2
Otras	269	0,7
Competencia de otros organismos (valores, seguros, protección de datos)	1.849	4,8
Herencias	1.460	3,8
Préstamos personales	807	2,1
Préstamos especiales y avales	241	0,6
Avalos	114	0,3
Préstamos especiales (<i>leasing/factoring/confirming/</i> descuento)	127	0,3
TOTAL	38.744	100,0

FUENTE: Banco de España.

relieve las consultas sobre los datos declarados por las entidades a la CIR y las relacionadas con la deuda pública emitida por el Tesoro. Al igual que ocurre con las consultas escritas, esta categoría ha sufrido un incremento significativo en el caso de las telefónicas, pasando de atender 72 consultas en el año 2022 a 2.571 en 2023. Estas consultas son canalizadas al servicio relevante para su tramitación.

- En tercer lugar, en función del número de consultas atendidas, tenemos las vinculadas a **cuentas y depósitos**. En este tipo de llamadas los usuarios han consultado, principalmente, cuestiones vinculadas a las comisiones, gastos e intereses de las cuentas, así como a sus eventuales bloqueos y cancelaciones.
- En cuarto lugar encontramos las consultas sobre **préstamos hipotecarios**. Al igual que sucede en las consultas escritas, la entrada en vigor del Real Decreto-ley 19/2022 y los pronunciamientos judiciales sobre la nulidad de la cláusula de los gastos de formalización hacen de estas dos consultas las más frecuentes dentro de la categoría de préstamos hipotecarios.
- Por último, cabe resaltar el número de consultas telefónicas relativas a **servicios de pago**, categoría en la que destacan las transferencias SEPA. Estas consultas se deben fundamentalmente a incidencias relacionadas con operaciones de pago presuntamente fraudulentas.

Como puede apreciarse en los gráficos 4.4 y 4.5, aunque existen diferencias significativas en las materias consultadas por los usuarios en función del medio utilizado (escrito o telefónico), la operativa del Banco de España constituye un denominador común a ambos, y es que tanto el auge de la contratación de deuda pública por los ciudadanos como el incremento de la solicitud de datos declarados a la CIR las ha convertido en dos de las tipologías de consultas más frecuentes durante 2023.

Por otra parte, las categorías de productos o servicios bancarios sobre las que recae un mayor número de consultas escritas (cuentas y depósitos y préstamos hipotecarios) concentran el 39,2 % de ellas, un porcentaje significativamente superior al que representan en las consultas telefónicas (un 27,9 %). Por el contrario, cuestiones que requieren de mayor inmediatez, como las relacionadas con el procedimiento de reclamaciones, son mucho más frecuentes en el caso de las consultas telefónicas, en las que representan un 23,4 %, frente a las consultas escritas, en las que ascienden a un 6,3 %.

Asimismo, interesa destacar que los temas sobre los que los ciudadanos muestran mayor interés están muy relacionados con la problemática financiera del momento e, incluso, con las noticias de carácter económico o financiero, por lo que suponen un rápido reflejo de las dudas e inquietudes más frecuentes de los ciudadanos en esta materia. En este sentido, el servicio de consultas —tanto telefónicas como escritas— refuerza las herramientas de información al público que el Banco de España ofrece a través del Portal del Cliente Bancario y de Finanzas para Todos (portal finanzasparatodos.es).



Las fuentes a partir de las que se elabora la contestación a las consultas de los ciudadanos se basan tanto en las diversas [Memorias de Reclamaciones](#) publicadas por el Banco de España como en las publicaciones realizadas en el [Portal del Cliente Bancario](#).



En la página web del Banco de España existe a disposición de los usuarios una [herramienta interactiva](#) que permite distintas formas de visualizar los datos presentados en este capítulo. Mediante esta herramienta puede obtenerse información complementaria de las temáticas más consultadas, así como de la evolución histórica de las consultas recibidas en los últimos años.

3 Descripción de consultas escritas de interés

3.1 Cuentas inactivas

Con frecuencia los ciudadanos acuden a nuestro servicio de consultas para conocer qué sucede con las cuentas que han dejado con saldo cero y no han vuelto a utilizar, pensando que han sido canceladas. Estas cuentas se denominan cuentas inactivas.

En primer lugar, debemos precisar que en el Banco de España no existe un registro general o archivo en el que figuren los distintos productos de pasivo (cuentas, depósitos, etc.) que una persona física o jurídica pudiera tener o haber tenido contratados con las distintas entidades de crédito que operan o han operado en España.

En este sentido, resulta aconsejable que los titulares de este tipo de productos lleven un correcto control de sus posiciones y de sus productos bancarios de tal manera que, si lo que se desea es cancelar una cuenta, se debería realizar dicha cancelación, puesto que la entidad, en el supuesto de que la cuenta no estuviera cancelada, podría legítimamente, pese a no registrar movimiento alguno o tener saldo cero, percibir comisiones de mantenimiento, dentro de los límites del contenido del contrato formalizado.

Ahora bien, una cosa es que la entidad, con carácter general, se encuentre legitimada para el cobro de comisiones de mantenimiento en supuestos en los que la cuenta presenta saldo cero o no registra movimientos, y otra es que por tal motivo —el cargo de comisiones de mantenimiento— gire en dicha cuenta liquidaciones por ese descubierto, que se generó exclusivamente en provecho de la entidad para poder cargar tales comisiones. En los casos en los que las entidades han cargado comisiones e intereses por un descubierto cuya única causa fue el cargo de comisiones en la cuenta, se aprecia quebrantamiento de las buenas prácticas bancarias.

Además, la entidad deberá ofrecer las explicaciones adecuadas sobre la situación de la cuenta, acreditando que ha continuado con la remisión de los extractos y otros documentos informativos exigibles al domicilio correspondiente y que ha reclamado periódicamente el saldo pendiente a su cliente, a fin de evitar que este se vea sorprendido, después de transcurrido un largo período de tiempo, con la exigencia de cantidades cuya existencia y reclamación desconocía.



Cuando en una cuenta no se ha practicado gestión alguna por parte del interesado en el plazo de veinte años, su saldo pasa a ser propiedad del Estado. Véase el epígrafe 6.4.4 del capítulo 2 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.2 Limitaciones horarias para el pago de recibos no domiciliados

Durante el año 2023 se recibieron numerosas consultas relacionadas con el establecimiento de determinadas limitaciones horarias, o de otro tipo (canales o medios de pago), a la prestación

del servicio de atención del pago de recibos no domiciliados. La práctica más habitual en estas situaciones es que las oficinas bancarias señalen un horario restringido para atender su pago por ventanilla, promoviendo la opción de realizar estas operaciones a través de Internet, banca telefónica u otros canales no presenciales. El propósito que según las entidades subyace a dicha medida es evitar aglomeraciones en las oficinas.

Sin embargo, cuando estas actúan como entidades colaboradoras de determinados organismos públicos (ayuntamientos, ministerios, Seguridad Social, etc.) para el cobro de tasas, impuestos, multas, etc., se debe estar a lo establecido en el correspondiente convenio de colaboración, de tal forma que no sería admisible aquí remitirse al horario de pago de recibos en caso de que la entidad dispusiera de carteles en las oficinas informando de dicha limitación para ese servicio específico. En este tipo de ingresos o pagos, la entidad estaría actuando como una caja pública sometida a la respectiva normativa administrativa, de tal forma que habría que estar a lo recogido en el mencionado convenio de colaboración, así como en la normativa sectorial aplicable, por lo que no estaríamos ante un supuesto de aplicación de la normativa bancaria de transparencia.

No obstante, resulta oportuno mencionar el documento de firma de la actualización del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca (acordado entre representantes de la Asociación Española de Banca y la Confederación Española de Cajas de Ahorros y al que se ha adherido la Unión Nacional de Cooperativas de Crédito), en el que se propone adoptar, entre otras, medidas de atención más personalizada a las personas mayores mediante fórmulas tales como: i) la ampliación de los horarios de atención presencial a los clientes de forma que estos abarquen, como mínimo, de las 9 a las 14 h para servicios de caja, en ventanilla o cajero, con asistencia personalizada dentro del horario de oficina y disponibilidad de, al menos, una persona por oficina para llevar a cabo estas funciones, ii) la prioridad en caso de alta afluencia de público en oficinas y iii) el establecimiento de un canal prioritario para mayores de 65 años y personas con discapacidad.

Por lo tanto, no se podría considerar una actuación ajustada a las buenas prácticas bancarias la falta de explicación por parte de la entidad contra la que se presente la reclamación acerca de por qué no habría podido adoptar las medidas mencionadas.



La forma en que las entidades prestan el servicio de caja básico asociado al contrato de cuenta corriente o de ahorro se ubica en el ámbito de la normativa interna de cada entidad, de tal forma que, con carácter general, entra dentro de la esfera discrecional y de la política comercial de la entidad establecer los servicios que ofrece. Corresponde, pues, a los usuarios de las entidades evaluar dichas cuestiones de cara a mantener o establecer relaciones con estas.

Véase el epígrafe 5.6 del capítulo 4 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.3 Bloqueo de cuenta por caducidad del documento nacional de identidad o del permiso de residencia

También se han recibido consultas sobre esta temática, relativas al bloqueo de las cuentas de los usuarios debido a la caducidad de su documento de identificación.

A este respecto, las medidas que impliquen restricciones de los derechos de los clientes deben, no solo estar debidamente justificadas, sino también ser notificadas a los clientes antes de su adopción, al objeto de que no les produzcan perjuicios innecesarios. Con carácter general, para que las entidades procedan legítimamente al bloqueo o indisponibilidad de fondos se precisa necesariamente una autorización judicial, la conformidad de todos los titulares o la concurrencia de una causa debidamente justificada, circunstancias que, en todo caso, deberán ser acreditadas y advertidas a su titular.

La Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba su Reglamento, establecen que las entidades de crédito deberán exigir a aquellas personas físicas o jurídicas con las que pretendan establecer relaciones de negocio o intervenir en cualesquiera operaciones documentación relativa a la identificación de la persona, mediante documentos fehacientes y en vigor, así como a su actividad profesional o empresarial y al origen de sus fondos, que deberá ser actualizada, ya sea para realizar las comprobaciones oportunas o para conservar una copia de cara a su verificación y comprobación con los fines que establece la propia normativa.

En este sentido, la entidad podría proceder al bloqueo de la cuenta o denegar la ejecución de operaciones en caso de no presentar la documentación requerida. No obstante, se considera que, antes de tomar estas medidas restrictivas, la entidad debe avisar al cliente y justificar su proceder.

En los supuestos de no renovación de los datos del documento nacional de identidad tras la caducidad de este, no se considera que la adopción de medidas restrictivas resulte proporcionada, excepto en caso de que la entidad adujera expresamente que, debido al tiempo transcurrido o por otras circunstancias concurrentes, la identidad del interesado podría resultar insuficientemente acreditada.

Igualmente, dadas las particularidades administrativas que conlleva la renovación de los permisos de residencia, tampoco se considera proporcionado adoptar medidas restrictivas por el mero hecho de su caducidad. Nuevamente, deben ponderarse otros elementos, como el tiempo transcurrido desde la caducidad o que la identidad del interesado pueda considerarse por cualquier otro motivo insuficientemente acreditada.

A su vez, las actuaciones de las entidades financieras a la hora de cumplir con la normativa de prevención del blanqueo de capitales han de resultar ajustadas a un elemental principio de proporcionalidad para que pueda entenderse que su conducta resulta conforme con las buenas prácticas.

En los casos en los que finalmente se estime necesario adoptar medidas restrictivas, se deberá tener presente el principio de gradualidad en su aplicación, considerando, en su conjunto, tanto la intensidad de las medidas adoptadas como los distintos plazos relativos a su implementación y las condiciones subjetivas del requerido cuando se trate de personas

individuales. Es decir, podrán valorarse cuestiones tales como la realización de requerimientos sucesivos, el plazo otorgado para cumplimentarlos, el canal de comunicación empleado, la implementación previa de restricciones operativas parciales antes de recurrir a bloqueos totales, etc.



Para más información sobre los criterios comunes de buenas prácticas del Banco de España y el Sepblac, relacionados con el bloqueo o cancelación de relaciones con la clientela por aplicación de la normativa de prevención de blanqueo, véase el recuadro 1.1 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.4 Embargos de cuentas que perciben ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional

En 2023 también han sido frecuentes las consultas sobre los embargos recibidos en las cuentas con ingresos inferiores al salario mínimo interprofesional.

Las entidades, con carácter general, carecen de legitimación para efectuar adeudos en las cuentas de sus clientes sin autorización expresa de estos. De lo anterior se exceptúan los adeudos efectuados en virtud del correspondiente mandato legal o judicial que, con las pertinentes formalidades, así lo dispusiera, por cuanto las entidades actúan, en estos casos, como meros intermediarios, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas de tales autoridades.

Los supuestos de embargo se enmarcarían dentro de la excepción comentada en el párrafo anterior, en cuyo caso las entidades —ajustándose al procedimiento que establece la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC)— deberían cumplir las órdenes de embargo.

Sin perjuicio de que el procedimiento deba ser comunicado al deudor, titular de la cuenta, por la autoridad administrativa o judicial que ha ordenado el embargo, desde la óptica de las buenas prácticas bancarias las entidades deberían comunicar a sus clientes, de forma inmediata, las órdenes de embargo que reciban, para que aquellos puedan ejercer en plazo los derechos que la normativa les confiere y, en su caso, oponerse a su ejecución.

Asimismo, las entidades de crédito están obligadas a cumplir con el mandato contenido en las órdenes de embargo, sin que, por otro lado, puedan discutir la procedencia o no de la deuda que se reclama a sus clientes (cuestión que tan solo puede ser discutida por el deudor principal).

Si en la cuenta afectada por el embargo se efectúa habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones, deberán respetarse las limitaciones establecidas en el artículo 607 de la LEC, de tal forma que las cuantías que se correspondan con aquellos solo podrán embargarse en proporción a los límites que dicha ley establece y solo en la parte que exceda del salario mínimo interprofesional. La normativa tributaria señala que se considerará sueldo, salario o pensión el importe ingresado en dicha cuenta por ese concepto en el mes en que se practique

el embargo o, en su defecto, en el mes anterior. La carga de la prueba recae sobre el deudor, quien, para oponerse al embargo o pedir su nulidad, debería acreditar ante el órgano embargante que el saldo de su cuenta bancaria proviene única y exclusivamente de sus percepciones salariales o de su pensión.

En estos casos, podría exigirse a las entidades bancarias que, si sus clientes les señalan la concurrencia de las condiciones necesarias para considerar aplicables estas limitaciones, desarrollen alguna actuación frente al organismo embargante para advertirle de ello, pero aquellas no serían, en ningún caso, responsables del resultado de tal actuación.



En los supuestos de embargos de saldos de cuenta, las entidades bancarias actúan como meros intermediarios entre el órgano o autoridad embargante y el deudor, limitándose a cumplir las instrucciones emanadas del primero. Véase el epígrafe 5 del capítulo 1 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.5 Cancelación anticipada de depósitos a plazo

Aunque no tan frecuentes, destacamos, por su relevancia, las consultas relacionadas con la cancelación anticipada de depósitos a plazo.

Respecto a dicha cancelación, se mantiene, con carácter general, que las imposiciones a plazo tienen una fecha de vencimiento determinada que ha de cumplirse. Sin embargo, en general, la facultad mutua de cancelar anticipadamente el contrato de depósito a plazo suele encontrarse recogida en el mismo.

Por lo tanto, habrá que estar al contenido de lo estipulado en el contrato de depósito suscrito con la entidad financiera, ya que del mismo nacen los derechos y obligaciones de las partes, que pueden establecer en los documentos contractuales las condiciones que tengan por convenientes.

No obstante, el anejo 3, punto 1.2, letra b) de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, establece que se deberá resaltar la existencia o no del derecho a cancelar anticipadamente el depósito y, en su caso, la comisión o penalización que dicha cancelación suponga.

De otra parte, la cuantía de la penalización o comisión por cancelación anticipada no puede exceder del importe total de los intereses brutos devengados desde el inicio de la imposición hasta la fecha de la cancelación.

Asimismo, tanto la normativa de servicios de pago como la normativa general de transparencia exigen que, con carácter previo al momento en el que el cliente quede vinculado por el contrato o la oferta, le sea entregada gratuitamente la oportuna información precontractual, de manera

que pueda comparar ofertas similares y adoptar una decisión informada sobre cualquier producto bancario. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa, y habrá de entregarse con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta.

En el supuesto de que la comercialización de depósitos a la vista u otros productos se acompañe de una recomendación personalizada, las entidades deberán extremar la diligencia en las explicaciones que han de facilitar al cliente.



Las comisiones bancarias son libres. Las entidades podrán cobrar lo que libremente fijen con sus clientes en el contrato, salvo en aquellos casos en los que el importe de las comisiones esté limitado por una norma. Véase el epígrafe 5 del capítulo 3 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.6 Gestión de cobro de cheques librados sobre cuentas en el extranjero

Es oportuno destacar en este ejercicio las consultas recibidas sobre la gestión de cobro de cheques librados sobre cuentas en el extranjero.

Respecto a esta cuestión, las entidades de crédito no están obligadas a aceptar cheques librados sobre cuentas en el extranjero.

Por lo tanto, para cobrar el cheque en España, el usuario deberá contactar con su entidad (o con cualquier otra entidad financiera) y solicitar la gestión de cobro del mismo. La entidad que acepte dicha cesión en gestión de cobro deberá informarle con carácter previo de las comisiones y gastos derivados de dicha gestión, además de los que pudieran resultar como consecuencia de una eventual devolución o impago del cheque.

Asimismo, antes de la cesión en gestión de cobro de un cheque a la entidad (es decir, antes de que esta acepte gestionar el cobro del cheque), dicha entidad indicará al cliente el plazo máximo que transcurriría desde la cesión del cheque hasta su cobro efectivo y, en su caso, la subsiguiente firmeza del abono de su importe (momento en el que podrá disponer de los fondos). Cuando, por tratarse de cheques librados sobre cuentas en el extranjero, no sea posible determinar la fecha en la que los fondos abonados adquirirán firmeza, se hará saber al cliente la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de la disponibilidad o indisponibilidad de este, y el plazo estimado que transcurriría hasta su cobro efectivo.



Usted puede cobrar un cheque de dos formas posibles: que la entidad gestione su cobro y se lo pague cuando concluya todas las comprobaciones, o bien que le anticipe el importe en su cuenta. En este último caso, recuerde siempre que ese abono, aunque figure en cuenta, no es firme. Véase el epígrafe 13 del capítulo 5 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.7 Comisión por entrega de información a los herederos

A lo largo de todo el año 2023, recibimos consultas sobre el posible cobro de comisiones por la obtención de información sobre las cuentas del causante.

A este respecto, debemos señalar, con relación a la información que han de facilitar las entidades a quienes acrediten ser herederos de sus clientes fallecidos, que es criterio consolidado que las entidades deben procurar, sin dilación injustificada, el certificado de posiciones del causante a fecha del fallecimiento¹ y una copia de los contratos de los que fuera titular el cliente fallecido —en caso de solicitarse expresamente los mismos—, así como los movimientos habidos en la cuenta con posterioridad a la fecha del fallecimiento (véanse los artículos 8.5 y 13 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y la norma quinta, apartado 4 de la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos).

Por lo que respecta a la información relativa a los movimientos habidos en las cuentas con anterioridad al fallecimiento, debemos matizar lo siguiente:

- Las solicitudes de información han de concretarse, sin que sea admisible que estas se refieran a períodos indeterminados.
- La obtención de información sobre los movimientos habidos en las cuentas del fallecido con anterioridad al óbito no puede dar lugar, en modo alguno, a la admisión de peticiones desproporcionadas, en las que la pretensión de los herederos sea efectuar una auditoría de la relación existente entre la entidad de crédito y el causante a lo largo de un período amplio, exigiendo a la entidad que vuelva a rendir cuentas de las operaciones efectuadas.

En caso de solicitar extractos más allá del año anterior al fallecimiento, la entidad, al amparo de la normativa de transparencia y de las buenas prácticas, no se encuentra obligada a proporcionarlos, aun cuando facilitar esta información será, en cualquier caso, una buena práctica bancaria. En este supuesto —información más allá del año anterior al fallecimiento—, se entendería razonable la pretensión de la entidad de cobrar una comisión por proporcionar dicha información y documentación adicionales, de la cual el solicitante debe ser correctamente informado antes de su cobro.

Sin embargo, el deber de las entidades financieras de facilitar información a los herederos sobre los movimientos anteriores al fallecimiento se circunscribe exclusivamente a aquellas cuentas en las que el fallecido fuera titular. Respecto de aquellas otras cuentas de titularidad

¹ El certificado de posiciones del causante a fecha del fallecimiento no solo resulta necesario para el cumplimiento de una obligación legal, como es la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, sino que también tiene como fin informar a los interesados en la herencia de las posiciones del causante a efectos de determinar la masa hereditaria, decidiendo estos posteriormente si aceptan o no la herencia, o si lo hacen a beneficio de inventario.

plural donde existiera uno o varios cotitulares supérstites, la entidad no podría facilitar información si existiera oposición expresa del citado cotitular o cotitulares supérstites de la cuenta.



No se considera ajustado a las buenas prácticas bancarias el cobro, por parte de las entidades, de una comisión por la simple emisión de un certificado de posiciones del causante a fecha del fallecimiento, en la medida en que este certificado resulta necesario para el cumplimiento de una obligación legal. Véase el epígrafe 1.4.1 del capítulo 10 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.8 Fecha de abono de una transferencia

En ocasiones, las consultas recibidas tuvieron que ver con el retraso en el abono de una transferencia.

En estas consultas es oportuno indicar que el artículo 55 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, señala lo siguiente: «[e]l proveedor de servicios de pago del ordenante, tras el momento de recepción de la orden de pago [...], garantizará que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del día hábil siguiente. No obstante, el plazo señalado podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel».

Asimismo, conforme el artículo 58 del citado Real Decreto-ley 19/2018, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario. Además, en el caso de que el momento de recepción no tenga lugar en un día hábil, la orden de pago se considerará recibida el día siguiente hábil.

El proveedor de servicios de pago podrá establecer, poniéndolo en conocimiento del ordenante, una hora límite próxima al final del día hábil a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

Dicho lo anterior, se entiende por «día hábil» aquel de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieren contratado.

Por otra parte, los pagos inmediatos son soluciones de pagos minoristas electrónicos disponibles todos los días del año que conllevan el intercambio interbancario de la orden de

pago y el abono de los fondos al beneficiario de manera inmediata o casi inmediata, facilitando al ordenante la confirmación de la operación en cuestión de segundos.

Como consecuencia, el dinero transferido se encuentra disponible en escasos segundos en la cuenta del beneficiario. Bajo esta premisa, el Consejo Europeo de Pagos puso a disposición de los proveedores de servicios de pago de la zona SEPA el esquema *SEPA Instant Credit Transfer* (SCT Inst). La implementación de este esquema es opcional para las entidades y permite efectuar, a cualquier hora del día, los 365 días del año, transferencias inmediatas en euros, tanto a escala nacional como entre países de la zona SEPA, cuyos fondos estarán disponibles en la cuenta del beneficiario en un tiempo inferior a diez segundos, con el único límite cuantitativo de 100.000 euros por operación.

No obstante, cada entidad tiene libertad para fijar los límites máximos por operación que considere más adecuados en función de su política de riesgos, siempre y cuando estén por debajo de los citados 100.000 euros.

Igualmente, es preciso indicar que los proveedores de servicios de pago no están obligados a ofrecer pagos inmediatos a sus clientes, si bien, con el ánimo de facilitar que un mayor número de proveedores ofrezcan dicha prestación, el Banco Central Europeo desarrolló el servicio de liquidación de pagos instantáneos TARGET [*TARGET Instant Payment Settlement (TIPS)*], que hace posible que los proveedores de servicios de pago liquiden los pagos de forma inmediata y segura en menos de diez segundos.



En cada movimiento de su cuenta pueden figurar dos fechas:

- **Fecha de valor** de la operación, que, en el caso de los ingresos y abonos, se refiere al día en el que los fondos están disponibles.
- **Fecha de la operación o fecha contable**, que se corresponde con el momento en que la entidad contabiliza el apunte, aunque los fondos, en el caso de un abono, pudieran no estar aún libres para su uso.

Véanse los epígrafes 3.5 y 3.6 del capítulo 4 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.9 Darse de baja como cotitular de una cuenta

Algunas de las consultas recibidas versaron sobre la posibilidad de dejar de ser cotitular de una cuenta, por las circunstancias que fuere, así como sobre las dificultades halladas por los usuarios consultantes para desvincularse de una entidad financiera.

En estos casos, es necesario partir de la base de que los titulares originarios de una cuenta pueden variar a lo largo del curso del contrato, y no solo por las lógicas mutaciones que surjan en la vida de los pactos con vocación indefinida (como es el caso del contrato de cuenta corriente), sino también por lo establecido en el artículo 400 del Código Civil. En estos supuestos, las entidades se reservan la opción de modificar la cuenta primitiva o abrir una nueva.

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

Así, dado que la renuncia efectuada tiene el carácter de acto unilateral, no se precisaría en principio del consentimiento de los otros cotitulares para que uno de ellos pudiera darse de baja de la cuenta. No obstante, resultaría acorde con las buenas prácticas bancarias que las entidades pusieran tal circunstancia en conocimiento de los restantes cotitulares, ya que se trata, en definitiva, de una modificación contractual que debe ser conocida por estos.



Cuando realice la solicitud de baja como cotitular de una cuenta, le recomendamos que la presente por escrito y de manera fehaciente, dirigiéndose a la sucursal a la que pertenece la cuenta. Véase el epígrafe 5.3 del capítulo 2 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.10 Extensión del régimen de compensación de amortización anticipada

Como indicamos en la *Memoria de Reclamaciones 2022*, la aprobación del Real Decreto-ley 19/2022² estableció límites acerca de las comisiones a cobrar por parte de las entidades en caso de amortización anticipada de préstamos hipotecarios, ya fuera parcial o total.

A este respecto, en diciembre de 2023 se aprobó el Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía, que amplía el plazo de los mencionados límites hasta el 31 de diciembre de 2024 y por el cual no se podrán devengar compensaciones o comisiones por reembolso o amortización anticipada total o parcial de los préstamos y créditos hipotecarios a tipo de interés variables en los supuestos de hecho contemplados en los apartados 5 y 6 del artículo 23 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario (independientemente de la fecha de formalización de los contratos).

Igualmente, este Real Decreto-ley modifica la disposición adicional primera del Real Decreto-ley 19/2022, estableciendo que, durante este período, no se devengará ningún tipo de comisión por la conversión de tipo variable a tipo fijo o con un primer período fijo de, al menos, tres años de dichos préstamos y créditos.

² Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios



En caso de que no le sea de aplicación esta exención, deberá estar a las comisiones y compensaciones aplicables en los distintos casos recogidos en el esquema 7.2 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024. Véase el epígrafe 12.4.3 del capítulo 7 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

3.11 Gastos de formalización de préstamos hipotecarios anteriores a la Ley 5/2019 cuando el servicio de atención al cliente da la razón al reclamante

Un alto porcentaje de las consultas recibidas en el año 2023 trataban sobre la devolución de los gastos derivados de la formalización del préstamo hipotecario. En algunos supuestos, estos usuarios pusieron de manifiesto que, tras la reclamación a la entidad, la misma reconoció que el titular tenía derecho a la devolución de los gastos, pero sin llegar a hacer efectiva dicha devolución.

A este respecto, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, establece que las decisiones del defensor del cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Adicionalmente, el artículo 7.4 de la Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, dispone que «[n]o será preciso para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe, cuando tengan por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación».

No obstante, es preciso señalar que el Banco de España no es competente para determinar el carácter abusivo de las cláusulas de un contrato —como lo es el préstamo hipotecario— ni la existencia de cualquier eventual vicio en el consentimiento prestado, ni tampoco para pronunciarse sobre los efectos que se derivan de la eliminación de cualquier cláusula. Corresponderá a los tribunales de justicia, en exclusiva, valorar y decidir todas estas cuestiones mediante el uso, a tal fin, de los medios de prueba admitidos en derecho.



En esta materia, conforme dispone la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, estas disponen de un plazo máximo de dos meses para finalizar el expediente de reclamación.

3.12 Transferencias fraudulentas

También han sido frecuentes las consultas recibidas relacionadas con el fraude a través de transferencias; es decir, el envío de dinero a un tercero mediante una transferencia pero cuyo beneficiario termina siendo un presunto estafador.

En este sentido, conviene indicar que las operaciones de pago —entre las que se encuentran las transferencias— requieren de un identificador único de cuenta: el código IBAN (*International Bank Account Number*). Así, cuando una orden de pago ha sido ejecutada de acuerdo con este identificador único, se considera correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador, sin que el proveedor de servicios de pago sea responsable de la no ejecución o ejecución defectuosa de la operación cuando el identificador único que le hubiera facilitado el usuario fuera incorrecto (artículo 59 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera).

Es importante recordar, en este punto, que la transferencia se dirige a un número IBAN de forma automática, sin una ulterior comprobación por parte de los proveedores de servicios de pago ni del ordenante ni del beneficiario.

En aras de la seguridad del tráfico mercantil, las transferencias constituyen un mandato de pago irrevocable y, por lo tanto, las cantidades abonadas en la cuenta del beneficiario no pueden ser retrotraídas si no media el oportuno consentimiento de este o la preceptiva orden o mandato legal o judicial, no estando, por tanto, facultadas las entidades para realizar una retrocesión de transferencia sin el consentimiento del titular beneficiario o sin la concurrencia de errores demostrables, siempre que se acredite que el error en el que se pudo incurrir no era imputable al ordenante.

Por otro lado, en el caso de Bizum, este permite a sus usuarios realizar transferencias instantáneas entre particulares a través del teléfono móvil, con el único requisito de haber indicado previamente a su respectivo banco un número de móvil, al que se encontrará vinculada una cuenta bancaria de su titularidad.

Bizum admite la posibilidad de enviar o pedir fondos en tiempo real por parte del usuario que inicia el pago, solicitando el sistema en ambos casos autorización a la persona en cuya cuenta se cargará el importe de la transferencia.

Al tratarse de una transferencia, resulta de aplicación lo establecido anteriormente. Por este motivo, una vez dada la orden no cabe su retrocesión sin el consentimiento del destinatario de los fondos.



Se recomienda a los usuarios de servicios de pago que extremen las precauciones a la hora de dar credibilidad a comunicaciones que pudieran recibir en sus dispositivos —teléfono fijo, móvil, ordenadores—, siendo además recomendable que consulten la veracidad de estas. Véase el epígrafe 3.7 del capítulo 4 del *Compendio de criterios de buenas prácticas bancarias* de junio de 2024.

Recuadro 4.1

PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO

Con el fin de que la clientela bancaria cuente con la información más adecuada en su relación con las entidades financieras, el Banco de España no solo atiende de forma reactiva las consultas planteadas por la ciudadanía, sino que adopta un **enfoque proactivo** para ofrecer a todas las personas una información veraz y neutral.

El Portal del Cliente Bancario se ha consolidado como un **portal de referencia** en información a la ciudadanía sobre productos y servicios bancarios, **superando los doce millones de páginas vistas en 2023**. El portal ayuda e

informa a las personas en su relación con las entidades financieras, promueve la educación financiera de la población y, en definitiva, fomenta las buenas prácticas en el mercado financiero.

También participa activamente en la presencia del Banco de España en las **redes sociales**, difundiendo educación financiera a través de los **nuevos canales de comunicación**.

Además de los contenidos habituales, las **publicaciones semanales**, en forma de artículos cortos (*posts*), siguen



Recuadro 4.1

PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO (cont.)

marcando una clara línea ascendente en el número de páginas vistas. Continúa destacando el interés por los **simuladores**, de gran utilidad para conocer el impacto de los distintos escenarios en los productos contratados.

Este año se ha hecho especial hincapié en las **publicaciones relacionadas con la cuenta de pago básica y con las finanzas sostenibles**. Adicionalmente, se han difundido los resultados de la Encuesta de Competencias Financieras 2021 elaborada por el Banco de España, colaborando en el conocimiento de dicha encuesta por parte de la ciudadanía.

Por otra parte, durante este año se ha seguido publicando contenido audiovisual (vídeos, imágenes interactivas o

infografías, entre otros), con el objetivo de reforzar la cultura financiera de la ciudadanía del modo más ameno posible.

Debido a su gran aceptación, en el portal se continúan publicando encuestas, juegos y cuestionarios relativos a temas de actualidad y piezas de conocimiento financiero, con el fin de consolidar la interacción entre el público y el portal.

Durante el año 2023, las mejoras relacionadas con el contenido, así como las acciones encaminadas a lograr avances en su posicionamiento en la web, han permitido que el **número de páginas vistas haya alcanzado la cifra de 12.051.322**, lo que supone un incremento del 50 % con respecto al año anterior.

 Gráfico 1
 EVOLUCIÓN DE PÁGINAS VISTAS EN EL PORTAL DEL CLIENTE BANCARIO


FUENTE: Banco de España.