

Secretaría General
Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones

Ref. Expediente: R

Informe del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España en relación con la reclamación presentada por XXXX, en fecha XX de XXX de XXXX contra la entidad XXXX.

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada, y posteriormente ante este Departamento, manifestando su disconformidad con el cobro de una comisión por la emisión de un certificado de posiciones del causante, así como por el cobro de una comisión por tramitación del expediente de testamentaría.

Por otro lado, en fecha XX de XXX de XXXX tuvo entrada en este Departamento un nuevo escrito de la parte reclamante por el que daba debida respuesta a las alegaciones de la entidad y por el que manifestaba que la firma del documento de tramitación de testamentaría no fue en absoluto voluntario, manifestando que si no lo hubiera suscrito, la entidad no le habría entregado los saldos de la herencia.

Damos por reproducidas en su integridad las alegaciones de la parte reclamante por ser conocida por ambas partes.

II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA

La entidad presentó alegaciones mediante escrito recibido el XX/XXX/XXXX, las cuales damos por reproducidas en aras de mayor brevedad.

III. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO

1.- Comisiones, en general.-

Por lo que se refiere al cobro de comisiones, en general, la **Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre**, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, señala en su artículo 3, lo siguiente:

<<Artículo 3. Comisiones.

1.- Las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes.

Sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

2. Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, todo ello en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España.

Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y que facilite la comparación entre entidades, los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y el importe de las mismas de manera desagregada por período en que se apliquen.

Esta información estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente. ...>>.

Llegados a este punto, conviene aclarar que el régimen de transparencia establecido por la Orden, al igual que hacía el régimen de transparencia anterior –Orden de 12 de diciembre de 1989 y Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre-, establece la **libertad de las entidades para fijar el importe de las comisiones, debiendo obedecer las mismas a un servicio solicitado en firme por el cliente o aceptado por éste**; sin embargo, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, no establece como requisito el previo registro de las comisiones en el Banco de España, el cual, por otra parte, tampoco autoriza las comisiones.

Así, las obligaciones que establece la normativa en vigor, consisten en que las entidades envíen al Banco de España trimestralmente las comisiones habitualmente aplicadas a los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia a su clientela, en el formato establecido en el Anejo 1 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. Esta información, ha de estar disponible en todas las oficinas, en sus páginas electrónicas y en la del Banco de España, siempre a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente.

2.- Comisión por tramitación de expediente de testamentaría.-

Debemos comenzar indicando cual es el criterio de este Departamento en relación con la tramitación de una testamentaría.

Así, con carácter general, el Departamento estima que las entidades han de realizar el estudio jurídico de la documentación presentada que justifique el derecho hereditario de quien solicita información sobre las posiciones que mantenía el causante –certificado de defunción de su cliente, certificado del Registro de Actos de última Voluntad, así como copia autorizada del último testamento; a falta de testamento, será necesario que estos aporten el Auto de declaración judicial de herederos abintestato, o Acta de Notoriedad tramitada ante Notario-.

Del mismo modo, han de analizar la documentación relativa al derecho a la adjudicación de bienes concretos en orden a llevar a cabo la disposición de los mismos –aceptación, partición y adjudicación de bienes-, que podrá formalizarse tanto en documento notarial, como en documento privado, siempre que, en este último caso, venga firmado por todos los herederos o sus representantes y se lleve a cabo el reconocimiento de firmas mediante la pertinente diligencia.

Igualmente, con anterioridad a la disposición de bienes o el cambio de titularidad de éstos, la entidad se halla facultada para exigir a los herederos la justificación del pago del Impuesto sobre Sucesiones, o la exención del mismo, para salvar de esta forma la responsabilidad subsidiaria que por el pago del impuesto corresponde a los intermediarios financieros en las transmisiones “mortis causa” de depósitos, garantías, certificados de depósitos, cuentas corrientes, de ahorro, o cuentas especiales, según se desprende de lo preceptuado en el artículo 8 de La Ley del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones y el Artículo 19, letra a), del Reglamento del citado Impuesto.

De lo anteriormente expuesto se deduce que las entidades de crédito han de ser extremadamente diligentes en el cumplimiento de estas formalidades, tanto para proteger los intereses de los herederos que pudieran verse perjudicados por disposiciones indebidas del caudal hereditario, como para evitar, en el caso de que los herederos no acrediten el pago o la exención del impuesto, tener que hacer frente, en su calidad de responsables subsidiarios, al pago del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

Finalmente, y con independencia de la necesidad de realizar un estudio riguroso de la documentación presentada, y aunque no existe plazo predeterminado para la tramitación de las testamentarías de sus clientes, las entidades han de justificar que su actuación en la tramitación ha sido diligente y no ha sufrido demoras unilaterales e innecesarias, procurando en todo caso que los herederos puedan disponer de los fondos en cuanto sea posible.

Una vez sentado lo anterior y entrando en la **comisión por tramitación de expediente de testamentaría**, conviene señalar que tras el fallecimiento de un cliente de una entidad de crédito, como se ha indicado anteriormente, resulta obligado, tanto para suministrar información sobre las posiciones del causante, como para la entrega de los bienes depositados o el correspondiente cambio de titularidad o cancelación de la cuenta, que los interesados acrediten su condición de herederos, lo que implica que las entidades tengan que realizar, con carácter previo a facilitar dicha información o proceder a la

adjudicación de los bienes, un estudio jurídico y pormenorizado de diversos documentos, asegurándose de que los bienes depositados en la entidad se entregan a las personas legitimadas para ello y en la cuantía que les corresponde, ya que, caso contrario, podría serle exigida la responsabilidad a que hubiere lugar por disposiciones indebidas del caudal hereditario. **Dependiendo del criterio de cada entidad, dicho estudio debe o no serle retribuido mediante el pago de una comisión**, para cuyo establecimiento y exigibilidad han de cumplimentarse los requisitos establecidos por la normativa de transparencia de operaciones y protección de la clientela, expuestos en el apartado 1.

Del mismo modo, y desde el punto de vista de las buenas prácticas bancarias, este Departamento ha indicado en numerosas ocasiones que la citada comisión no puede repercutirse antes de la terminación del expediente de testamentaría, por lo que no cabría su cobro en el momento inicial, ni en un momento intermedio en que aún no se hubiera terminado el expediente y, por tanto, prestado el servicio.

Aplicando la normativa antes expuesta, así como los criterios de buena práctica bancaria a este supuesto, y a la vista de la documentación aportada al expediente, resulta que la parte reclamante fue informada de la comisión que se le iba a repercutir por la tramitación del expediente de testamentaría, así como del importe de la misma, encontrándose rubricado el documento de solicitud del servicio fechado el 6/10/2017. Asimismo, consta que el cobro se produjo en fecha 16/10/2017, resultando finalizado el expediente en fecha 8/10/2017.

3.- Emisión de certificado de posiciones del causante, a la fecha de fallecimiento.

Ahora bien, sin perjuicio de que este departamento no considere contrario a las buenas prácticas el cobro de comisiones por tramitación de testamentaría, siempre y cuando se cumplan los requisitos expuestos, resulta que en el presente expediente la parte reclamante manifiesta que se cobró una comisión por la emisión de un certificado de posiciones.

En este sentido, informamos a la parte reclamante que este Departamento ha indicado en numerosas ocasiones que no resultaría ajustado a las buenas prácticas bancarias el cobro por parte de las entidades de una comisión por la expedición de certificados, cuando dichos certificados resulten necesarios para el cumplimiento de una obligación legal, como ocurre en este caso en el que resulta necesario para llevar a cabo la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones, por lo que no ha lugar al cobro de importe alguno por la emisión de un certificado de posiciones del causante, a la fecha de su fallecimiento.

A mayor abundamiento, hay que señalar que la obtención del certificado de posiciones del causante por parte de los interesados, los llamados a la herencia, y consiguiente emisión por parte de la entidad, no debe condicionarse, en modo alguno, a que dichos interesados efectúen a la entidad, en ese mismo momento o en otro posterior, el encargo de la tramitación del expediente de testamentaría, en la medida que el objeto de dicho certificado es, por un lado, informar a los llamados a la herencia de las posiciones del causante a efectos de determinar la masa hereditaria, decidiendo éstos posteriormente si aceptan, o no, la herencia, pudiendo darse el caso de que los interesados en recabar dicha información –previa acreditación, claro está, de su derecho a obtenerla- no llegaran a aceptar la herencia, por lo que no habría lugar a la prestación del servicio de tramitación del expediente de testamentaría, y, por otro lado y como se ha indicado, el cumplimiento de una obligación legal, como es proceder a la liquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, como exige la normativa de aplicación.

Entrando a las particularidades del presente expediente, resulta que la entidad acredita haber devuelto la comisión cargada por este concepto, no entendemos su actuación contraria a las buenas prácticas y usos financieros.

IV. CONCLUSIÓN

Este Departamento no aprecia en la actuación de la entidad reclamada quebrantamiento de las normas de transparencia y protección a la clientela ni de los buenos usos y prácticas financieras. Por tanto una vez emitido el presente informe, se procede al archivo de las actuaciones.

Este Departamento no es competente para valorar, decidir, ni pronunciarse sobre los posibles daños y perjuicios que se hayan podido ocasionar a los clientes y usuarios de los servicios financieros. Dichas cuestiones podrán someterse, en su caso, y de considerarlo el perjudicado, a los correspondientes órganos judiciales.

Se recuerda que este informe no es susceptible de recurso ni ulterior tramitación en esta sede, dejando a salvo los derechos de los particulares para proceder en la forma que estimen conveniente a sus intereses ante la jurisdicción competente.