

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 D. XXXX, en fecha XX de XXX de XXXX, contra la entidad XXXX.

## **I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

La parte reclamante, que interpuso en tiempo y forma reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad, discrepa con el proceder de ésta en relación con el cobro de comisiones a sus clientes por hacer ingresos en efectivo por ventanilla en una cuenta de su titularidad.

A este respecto, el reclamante explica que, por la profesión que desempeña –abogado- percibe constantemente ingresos en su cuenta, procedentes de clientes de su bufete. En este sentido, se queja de que, toda vez que la entidad cobra una comisión a sus clientes al realizar dicho ingreso por identificar a la persona que lo realiza –y que muchos se niegan a pagar-, no cuenta con esa información, lo que le genera importantes trastornos.

Así, en esencia, en primer lugar, entiende que el servicio de caja que representa y configura la cuenta bancaria es un servicio que ya se encuentra retribuido a través de las comisiones de administración y mantenimiento. Considera que la exigencia de una comisión a personas que no son clientes en sentido estricto de la entidad ni titulares de la cuenta corriente supone un doble cobro por parte de la reclamada de un mismo servicio.

Por otra parte, expone que estima que, como titular de la cuenta corriente en la que se hacen los ingresos, tiene derecho a conocer la persona que lo realiza, siendo una información que debe ser proporcionada por la entidad.

Se da por reproducido el contenido de su escrito por ser conocido por ambas partes.

## **II. ALEGACIONES DE LA ENTIDAD RECLAMADA**

La entidad reclamada presentó las mismas mediante escrito de fecha XX de XXX de XXXX que, en esencia, afirma lo siguiente:

- Indica que dicha comisión es comunicada de forma previa a la realización de la operación solicitada a fin de dar opción a desistir de la misma.
- Asimismo, señala que ésta figura en su listado de Precios Estándar, que se encuentra a disposición de todos los clientes en las sucursales y que la misma se cobra a otros impositores y no al titular de la cuenta.

### **III. PRONUNCIAMIENTO DE LA PARTE RECLAMANTE ANTE LAS ALEGACIONES DE LA ENTIDAD**

La parte reclamante se ha pronunciado sobre las alegaciones presentadas por parte de la entidad reclamada mediante escrito de fecha XX de XXX de XXXX que, en esencia, indica lo siguiente:

- Insiste en que el hecho de que se cobre una comisión por la realización de ingresos en su cuenta supone un doble cobro por parte de la entidad de un mismo servicio.
- Estima que la información sobre la identidad de quien realiza el ingreso debería ser proporcionada por parte de la entidad sin que cobrara importe alguno por ello.

### **IV. OPINIÓN DEL DEPARTAMENTO**

1. Con carácter previo a realizar cualquier otra consideración se hace necesario recordar que este Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones sólo puede emitir un pronunciamiento sobre aquellas cuestiones que se someten a su conocimiento y cuentan con la debida acreditación documental, no pudiendo tener en consideración las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra.

Se han aportado al expediente, entre otros, copia del listado de Precios Estándar de la entidad, vigente desde el 4 de enero de 2016.

2. La cuestión de fondo que corresponde analizar en la presente reclamación consiste en determinar si de la actuación de la entidad reclamada se deriva, o no, **quebrantamiento de lo dispuesto por la normativa de transparencia, o las buenas prácticas y usos financieros**, en relación con los hechos denunciados.

Así, debemos comenzar señalando que la normativa general en relación a las comisiones y gastos repercutibles aplicables por las entidades de crédito en sus operaciones bancarias, se recoge actualmente en la **Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios financieros**, de 28 de octubre de 2011 (la ‘Orden’), cuyo objeto es garantizar el adecuado nivel de protección de los clientes de entidades de crédito mediante la implantación de medidas de transparencia en la prestación de servicios financieros bancarios y que entró en vigor, con carácter general, el 29 de abril de 2012 y en la Circular que la desarrolla, **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 (‘CBE 5/2012’), que entró en vigor, con carácter general, el 6 de octubre de 2012.

Dicha normativa de transparencia reconoce, en línea con la anterior, la libertad de pacto de las entidades a la hora de establecer las comisiones que cobren por operaciones o servicios

bancarios prestados, y la posibilidad de repercutir a sus clientes los gastos efectivos en que hayan incurrido por prestar sus servicios. Sin perjuicio de ello, desde el punto de vista de la transparencia que debe presidir las relaciones entidad-cliente, son exigibles los siguientes requisitos:

- Deben responder a servicios efectivamente prestados y aceptados o solicitados en firme por el cliente (artículo 3.1. de la Orden).
- 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 establecidos en la CBE 5/2012 (Norma Tercera y Anejo 1). Esta información incluirá, 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 periodo en que se apliquen. Asimismo, dicha información ha de estar 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. (artículo 3.2. de la Orden).
- Y se habrán de incluir en el documento contractual (artículo 7.3 de la Orden), tanto las comisiones y gastos repercutibles de aplicación, como los derechos y obligaciones de la entidad para la modificación de dichas comisiones, y los derechos de que en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.
- Además de ello, habrá que estar a cada tipo de contrato o de operativa en concreto para determinar la obligación de información previa que incumbe a la entidad.

Para el caso particular de los servicios de pago, la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago ('LSP') y la Orden EHA/1608/2010, de 14 junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos aplicables a los servicios de pago ('OSP') establecen que el proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago toda la información y condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago entre ellas, todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los gastos.

Así, la OSP<sup>1</sup> dispone en sus artículos 8, 15 y 16, tanto para las operaciones de pago singulares como las sujetas a un contrato marco, que el proveedor de servicios de pago deberá facilitar al usuario, entre otra, la información relativa a los gastos que deba abonar por la ejecución de la operación, así como su desglose. Y según su artículo 4.4, la información sobre los gastos debe estar disponible en lugar destacado en todos los establecimientos desde los que puede iniciarse la operación de pago.

Por su parte, el artículo 20 de la LSP establece que la carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información recae sobre el proveedor de los servicios de pago.

---

<sup>1</sup> Su Disposición Adicional segunda establece, para la actividad de prestación de servicios de pago de entidades de crédito, la sujeción exclusiva a dicha orden y no a la de 12 de diciembre de 1989, entonces aplicable.

Asimismo, cabe indicar que, a diferencia de lo que sucede con el pago de recibos, los ingresos en cuenta corriente forman parte del **servicio de caja básico** asociado al contrato de cuenta corriente o de ahorro, que es precisamente el elemento diferenciador del contrato de cuenta corriente o de ahorro, en virtud del cual la entidad de crédito se obliga a realizar pagos y cobros a terceros en ejecución de las órdenes recibidas del cliente; de modo que la entidad se convierte en mandatario singular del cliente, por cuenta y en interés de quien realiza esos pagos y cobros a terceros, y administra como si fueran propios los fondos disponibles a favor de aquél<sup>1</sup>.

Desde este Departamento entendemos que, por definición, la aceptación de ingresos en efectivo para abono en una cuenta de la propia entidad receptora constituye una prestación incluida en ese servicio de caja e inherente al contrato de cuenta y, por tanto, las entidades no deberían adeudar comisiones por el servicio de ingresos en efectivo, pues el servicio de caja se retribuye a través de la comisión de mantenimiento. Ello sin perjuicio de que el ordenante del ingreso pretenda un **servicio adicional** al del simple ingreso de efectivo como, por ejemplo, identificar el **concepto del ingreso**. Por tanto, estimamos que, en principio, con la salvedad expuesta, las entidades no deberían adeudar comisión alguna por prestar este servicio.

3. **En el presente expediente**, de la documentación aportada y de las alegaciones de las partes se deduce que la discrepancia se centra en el cobro de una comisión a los clientes del reclamante por suministrar información acerca de la identificación de la persona que realiza el ingreso en efectivo en la cuenta.

En este sentido, la parte reclamante argumenta que el servicio de caja inherente a la cuenta ya se encuentra retribuido a través de las comisiones de administración y mantenimiento, indicando asimismo que la exigencia de una comisión a personas que no son clientes en sentido estricto de la entidad ni titulares de la cuenta corriente supone un doble cobro por parte de la reclamada de un mismo servicio. Por otra parte, estima que, como titular de la cuenta corriente en la que se hacen los ingresos, tiene derecho a conocer la persona que lo realiza, siendo una información que debe ser proporcionada por la entidad.

Por su parte, la entidad alega que la comisión se encuentra motivada por el ingreso en efectivo en una cuenta de un tercero y que el folleto de precios estándar se encuentra a disposición de clientes y no clientes de la entidad, en todas las oficinas de la misma así como en su página web, aportando copia del epígrafe del citado listado en el que consta la comisión cuestionada.

En este sentido, se aporta, por parte de la reclamada, listado de precios estándar en vigor desde el 1 de enero de 2016, en el que se establece, en su apartado 10, una comisión por valor de 10 euros –fijos-, por la prestación del siguiente servicio:

*“Ingresos en efectivo por ventanilla en cuentas de las que no se es titular, en los que hubiese que detallar la persona que realiza el ingreso o el concepto del abono (Aplicable a la persona que efectúa el ingreso)”*

De esta manera, se observa que la entidad estaría cobrando una comisión, por valor de 10 euros, a aquellas personas que efectúen ingresos en una cuenta de la que no son titulares, por el mero hecho de incluir en la información referida a dicha operación sus datos identificativos.

Así, en primer lugar, debe señalarse que las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán, como así indica la normativa de transparencia anteriormente

---

<sup>1</sup> La doctrina indica que este pacto accesorio de instrumentación del contrato subyacente tiene tanta importancia como el contrato principal, porque es indudable que el particular no dejaría su dinero en la entidad de crédito si no fuera por las ventajas y comodidades que para él representa el servicio de caja y de tesorería realizado por dicha entidad merced, precisamente, a la instrumentación de la cuenta corriente o de ahorro.

transcrita, las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes. En este sentido, el establecimiento de comisiones por parte de las entidades se enmarca dentro de su ámbito de actuación discrecional en el mercado, de modo que su fiscalización excede de las competencias de este Departamento, pues constituye la forma de proporcionar unos determinados servicios a sus clientes, quienes serán los que deban valorar el modo en que se prestan y, con ello, decidir la entidad con la que inicien o mantengan sus relaciones financieras.

Sin perjuicio de lo anterior, y en atención a la naturaleza de la comisión cuestionada, debemos aludir a las obligaciones establecidas por parte de la normativa de transparencia –y, concretamente, dentro de la misma, la incluida en la regulación de los servicios de pago- en cuanto a la información que debe suministrarse por los proveedores de servicios de pago a sus usuarios en el caso de operaciones de pago como la que es objeto de la presente reclamación.

Así, el artículo 8 ‘Comunicaciones al cliente’ de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios establece lo siguiente –la negrita es nuestra-:

*“**Toda comunicación de las entidades de crédito, en los términos previstos por la normativa correspondiente, referida a cualquiera de los servicios bancarios previstos en esta orden deberá:***

- a. **reflejar de manera clara y fiel los términos en que se desarrollan los servicios;***
- b. **no destacar ningún beneficio potencial del servicio ocultando expresamente los riesgos inherentes al mismo;***
- c. **resultar suficiente para que el destinatario más habitual de la misma comprenda adecuadamente los términos esenciales del servicio, y;***
- d. **no omitir ni desnaturalizar ninguna información relevante.”***

Ciñéndonos al ámbito de los servicios de pago, el artículo 18 de la LSP deriva al desarrollo reglamentario la forma en que debe suministrarse la información y condiciones relativas a la prestación de estos servicios.

En cumplimiento de este mandato, la OSP, en sus artículos 10 y 18, tanto para operaciones de pago singulares como para las sujetas a un contrato marco, y respecto a la información que debe suministrarse al beneficiario de las mismas concerniente a su identificación, determina que esta se concreta –la negrita es nuestra- en *“Una referencia que permita al beneficiario identificar la operación de pago y, **cuando sea posible, al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago”***.

De esta manera, de acuerdo a los principios de claridad y transparencia informativa inherentes a las buenas prácticas y usos financieros que se deducen de la normativa anteriormente transcrita, este Departamento entiende que el servicio prestado por parte de la entidad, consistente en suministrar información al titular de la cuenta relativa a la mera identificación de la persona que realiza un ingreso en efectivo en la misma no debería, en buena práctica bancaria, ser remunerado de forma independiente.

Por el contrario, entendemos que éste debería considerarse incluido entre las prestaciones que son retribuidas a través de la comisión de administración y/o mantenimiento que son abonadas por el titular del depósito a la vista, facilitándose a quien realiza el ingreso en efectivo, en la forma que se estime conveniente, un campo en el que pueda identificarse, sin que ello suponga coste alguno para el mismo.

Este criterio de buena práctica se ve reflejado, por otra parte, en las Memorias publicadas del Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones, correspondientes a los años 2014 y siguientes.

Así, en el presente supuesto, toda vez que se deduce que la entidad ha cobrado una comisión a los ordenantes de ingresos en efectivo por ventanilla -en una cuenta de la que no son titulares- por el hecho de detallar sus datos identificativos, debe emitirse un pronunciamiento contrario a su proceder a este respecto.

Consideraciones que permiten alcanzar la siguiente

## **V. CONCLUSIÓN**

1. En relación con los hechos que motivan esta reclamación, se observa, por parte de la entidad reclamada, que la actuación de la misma es contraria a los buenos usos y prácticas financieras, al cobrar una comisión a los ordenantes de ingresos en efectivo por ventanilla -en una cuenta de la que no son titulares- por el mero hecho de detallar sus datos identificativos.
2. 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.