

## **Qué información tiene derecho a obtener el heredero**

---

En relación con el contenido de la información que han de facilitar las entidades a quienes acrediten ser herederos de sus clientes fallecidos, es criterio ya conocido del DCMR el considerar que las entidades han de facilitar a estos la información que les sea requerida, tanto sobre las posiciones que mantuviera el causante a la fecha del fallecimiento como la relativa a los movimientos anteriores y posteriores al fallecimiento, con las salvedades que efectuaremos.

### **Certificado de posiciones y movimientos de las cuentas**

Tanto la normativa de transparencia como los criterios de buenas prácticas de este DCMR concretan los deberes de información de las entidades de crédito para con los herederos de la siguiente manera:

1. La normativa de transparencia<sup>1</sup> y protección a la clientela establece que las entidades deben facilitar a los herederos, sin dilación injustificada, tanto el certificado de posiciones del causante a fecha del fallecimiento como los movimientos habidos en la cuenta con posterioridad a la fecha del fallecimiento.
2. Desde la perspectiva de las buenas prácticas y usos financieros, cabe exigir a las entidades, además, que, con las matizaciones que se indicarán a continuación, atiendan las peticiones de movimientos de las cuentas referidas a un período temporal anterior a la fecha del fallecimiento y no muy lejano a ella, situando este período, de forma aproximada u orientativa, en el año anterior al óbito, para, de este modo, facilitar a los herederos, entre otras cuestiones, el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Por lo que respecta a la información relativa a los movimientos habidos en las cuentas con anterioridad al fallecimiento, el DCMR ha matizado lo siguiente:

- Las solicitudes de información han de concretarse, sin que sea admisible que estas se refieran a períodos indeterminados.

---

<sup>1</sup> La Orden EHA/2899/2011 dispone en su artículo 8.5: «Las entidades de crédito deberán facilitar la información que permita a los herederos de un cliente, una vez acreditada tal condición, conocer su situación patrimonial en la entidad de crédito al tiempo del fallecimiento del causante». Mientras que el apartado 4.a) de la norma quinta de la Circular 5/2012 concreta los deberes de las entidades de la siguiente forma: «Facilitar sin dilación injustificada la información que permita a los herederos de un cliente — ante su petición y una vez acreditada tal condición— conocer la situación patrimonial del causante en la entidad al tiempo de su fallecimiento y con posterioridad al mismo».

- 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 admitir peticiones desproporcionadas, en las que lo que pretendan 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. Así, en el expediente R-201733511, la parte reclamante solicitaba

Así, en el expediente R-201733511, la parte reclamante solicitaba los movimientos, desde el año 2004, de unas cuentas canceladas en el año 2010 y 2012, cuando el fallecimiento se había producido el 29.9.2016, alegando que, desde esa fecha, se podrían haber producido diferentes movimientos que afectarían a la conformación del caudal relicto. En este supuesto, el DCMR consideró que dicha solicitud excedía, con mucho, el plazo razonablemente señalado por este DCMR de un año anterior al óbito, ello con independencia de los motivos por los cuales se requiriese la citada información, recordándose que las controversias entre los interesados relativas a la herencia de su causante son cuestiones de naturaleza jurídico-privada entre los herederos, que se deben plantear, en su caso, ante los tribunales de justicia.

En el caso de solicitar extractos más allá del año anterior al fallecimiento, la entidad no se encuentra obligada, al amparo de la normativa de transparencia y de las buenas prácticas, 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 facilitar dicha información y documentación adicionales, la cual debe ser correctamente informada con carácter previo a su cobro.

Tratándose de cuentas de titularidad plural, si existiera oposición expresa del cotitular o cotitulares supervivientes de la cuenta a que se facilite información sobre los movimientos anteriores al fallecimiento —la cual ha de ser no solo invocada, sino también acreditada—, y dado que ha de conjugarse el derecho de información del heredero con el deber de secreto de la entidad y la protección de datos de carácter personal consagrada en nuestra legislación, la negativa de las entidades a facilitar información a los herederos, sin que exista un previo pronunciamiento judicial, no podría considerarse arbitraria, sino que obedecería a la prudencia y cautela con las que deben actuar estas en supuestos en los que pueden entrar en colisión los derechos de distintos sujetos —herederos, cotitulares supervivientes y terceros—.

A título de ejemplo del criterio anterior, cabe señalar el expediente R-201738857, en el que el DCMR estimó que la conducta de la entidad, al negar información a un heredero sobre la base de la oposición de un cotitular de la cuenta, se apartaba de las buenas prácticas, en la medida en que no acreditó la oposición expresa del cotitular superviviente a proporcionar la información de las cuentas del causante con anterioridad al fallecimiento, sin que este DCMR admitiese como suficiente una carta —redactada por la entidad— en la que comunicaba al heredero la oposición del cotitular.

En cuanto al suministro de información sobre movimientos concretos habidos en la cuenta, habrá de valorarse si dicha información afecta o no a terceras personas, en orden a la protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal), siendo que, de afectar la información solicitada a terceras personas, la negativa de la entidad a atender dicha solicitud no puede estimarse contraria a las buenas prácticas y usos financieros; por ejemplo, acerca de una orden de transferencia realizada desde la cuenta del difunto, solicitándose información de la cuenta beneficiaria y de su titular.

Así, en el expediente R-201700605 el reclamante solicitaba información relativa al ordenante de una transferencia recibida por su madre con anterioridad al fallecimiento, concluyendo el DCMR que la actuación de la entidad no podía estimarse contraria a lo establecido por la normativa de transparencia ni a los criterios de buenas prácticas y usos financieros, puesto que, habida cuenta de que la información requerida afectaba a terceras personas, no podían obviarse las obligaciones que incumbían a la entidad en relación con la protección de datos de carácter personal, así como el deber de secreto bancario que había de guardar la entidad en relación con sus clientes.

### **Información sobre las cuentas de una sociedad de la que el causante era socio**

Un supuesto específico que se ha planteado en este ejercicio en relación con la solicitud de información por parte de los herederos sobre las posiciones del causante fue aquel en el que este era socio de una sociedad y los herederos de aquel solicitaron información sobre las cuentas de dicha sociedad.

A este respecto, este DCMR ha considerado que los herederos del socio ostentan legitimidad para obtener información sobre las cuentas de la sociedad, pues suceden al difunto en todos sus derechos y obligaciones, ello con la debida observancia del régimen legal aplicable al tipo de sociedad —toda vez que en algunos tipos societarios existen limitaciones a la transmisión de los derechos societarios mortis causa—, así como de lo establecido en los estatutos de la sociedad.

A título de ejemplo, en el expediente R-201700218 las reclamantes solicitaban, en su condición de herederas, certificados de una cuenta, alegando la entidad que la cuenta no pertenecía a la fallecida, sino a un tercero. En este caso, vista la documentación, se comprobó que el tercero titular de la cuenta era una persona jurídica cuyos estatutos establecían que esta se había constituido con dos socios, la causante y el hermano de las reclamantes.

Este DCMR concluyó que, como herederas de la socia propietaria de la sociedad, las reclamantes tenían interés legítimo en informarse sobre el saldo de la cuenta de la sociedad y que, por tanto, la negativa de la entidad a facilitar certificación del saldo se apartaba de las buenas prácticas bancarias.

## Entrega de contratos a herederos

En ocasiones se han planteado reclamaciones por parte de los herederos relativas a la negativa de las entidades a facilitarles copia de los contratos de los que eran titulares sus causantes.

A este respecto, la normativa de transparencia de operaciones y protección a la clientela (y, en concreto, el artículo 7 de la Orden EHA/2899/2011, relativo a «Información contractual»), además de estipular la obligación de las entidades de entregar al cliente un ejemplar del contrato en que se formalice el servicio, establece el deber de estas de conservar el documento contractual y de poner a disposición del cliente copia de aquel, siempre que este lo solicite. Dicha obligación, por lo que ahora nos ocupa y en opinión del DCMR, se hace extensiva a los herederos, tras el fallecimiento del titular de los contratos y a su requerimiento. Debemos matizar en este punto que la obligación de entrega de contratos no se circunscribe únicamente a los contratos de cuenta corriente o depósito a plazo, sino también a aquellos que documenten operaciones de financiación (contratos de préstamo) o de garantía (contratos de aval).

En ocasiones, ante la solicitud de los herederos de contratos o información concreta sobre operaciones de financiación o de garantía, las entidades exigen a estos que, con carácter previo, lleven a cabo la aceptación de la herencia. Sobre el particular, este DCMR ha indicado que, dado que la aceptación de la herencia conlleva la asunción por los herederos de los derechos y obligaciones del causante, resulta imprescindible para estos, antes de llevar a cabo la aceptación de la herencia, no solo obtener información sobre las posiciones que mantenía el causante a fecha de fallecimiento, sino también aquella otra información y aquella documentación que les permitan conocer el caudal relicto, los derechos y, sobre todo, las obligaciones que asumirían en caso de aceptar la herencia, siendo, por tanto, procedente y legítimo el acceso a dicha información, con carácter previo a la aceptación de la herencia, si así se solicitara, por lo que la negativa de las entidades a proporcionarla, antes de llevarse a cabo la aceptación de la herencia, podría quebrantar las normas de transparencia y protección a la clientela.

Un ejemplo de la aplicación de este criterio lo encontramos en el expediente R-201718089, en el que un heredero mostraba su disconformidad con la negativa de la entidad a proporcionarle información completa sobre el contrato de aval en que su causante era avalista, haciendo notar que en el certificado de posiciones no se especificaban los detalles de la referida obligación.

El DCMR manifestó que el contrato de aval, al formar parte de la herencia yacente<sup>2</sup>, constituía una obligación para los herederos del causante que aceptasen la herencia pura y simplemente. En consecuencia, se estimó que la entidad contra la que se reclamaba podía haber quebrantado las normas de transparencia y protección a la clientela, al no constar

---

<sup>2</sup> Sobre la necesaria inclusión de los avales vivos en el pasivo de la herencia, vid. sentencia núm. 419/2014, de 20 de octubre, de la Audiencia Provincial de Madrid: «si realmente está acreditada la existencia del aval, en cuanto obligación de garantía que es, habrá de convenirse que el mismo no se extingue con el fallecimiento de la avalista, debiendo incluirse, en definitiva, en el pasivo de la herencia. Es norma sabida que la herencia comprende, como expresa el artículo 659 CC, todos los bienes, derechos y obligaciones de una persona que no se extinguen por su muerte. Téngase en cuenta, ex art. 1847 CC, que si la obligación del fiador se extingue al mismo tiempo que la del deudor, a sensu contrario, si la obligación del deudor persiste, también persistirá la obligación del avalista. Se extinguirá la garantía, visto su carácter accesorio respecto de la obligación principal, por las mismas causas que las demás obligaciones, y en el art. 1156 CC, no se pauta tal efecto extintivo para el caso de fallecimiento o muerte del obligado».

acreditado que informara al instituido como heredero, de forma clara y completa, de las posiciones pasivas de la causante.

En otro caso analizado en este ejercicio (R- 201704868), las herederas solicitaban que la entidad les entregase una copia de la escritura de préstamo hipotecario suscrito por su causante, alegando que habían aceptado la herencia tácitamente desde el momento en que pasaron a hacerse cargo del pago de las cuotas de aquel. En este caso, este DCMR manifestó que, desde el fallecimiento del deudor, la deuda pasa a formar parte de la masa hereditaria, que se constituye como comunidad de bienes hasta que se acuerde la partición y adjudicación de los bienes de la herencia. Así, fallecido el titular del préstamo, son los herederos los que, sucediéndose en los derechos y obligaciones del causante, se encuentran legitimados —una vez acreditada su condición— para solicitar a la entidad la información que precisen respecto de esta cuestión.