

## **Bloqueo de cuentas**

---

En lo que a bloqueo de cuentas se refiere, este DCE entiende que las medidas que impliquen restricciones de los derechos de los clientes (como, por ejemplo, el bloqueo de abonos que decide adoptar la entidad a consecuencia de no haber pasado el cliente el control de pervivencia) deben no solo estar debidamente justificadas, sino también ser notificadas a los clientes tan pronto como sea posible, al objeto de que no les produzcan perjuicios innecesarios.

Con carácter general, para que las entidades procedan legítimamente al bloqueo o indisponibilidad de las cuentas de sus clientes 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. Esta advertencia o comunicación debe tener lugar con carácter previo al bloqueo y, de no resultar posible, inmediatamente después, a menos que la comunicación de tal información resulte improcedente por razones de seguridad o contraria a cualquier otra disposición normativa, como puede ocurrir, por ejemplo, en el caso de bloqueos motivados por exigencias derivadas del cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales. A continuación se exponen algunas casuísticas que se han analizado durante 2019 en relación con esta cuestión.

### **Falta de entrega de la documentación identificativa requerida**

La entidad, dentro de su discrecional política comercial, y de acuerdo con el principio de libertad de contratación que rige en nuestro derecho, puede aceptar entablar relaciones comerciales con quienes se interesan por ello, en función de la documentación y de la información que sobre aquellos recabe a partir de las exigencias establecidas por el marco normativo y de sus normas de funcionamiento interno, y también puede decidir continuar o no la relación previamente establecida. Lo que no resulta admisible en una buena práctica financiera es que, una vez establecida la relación comercial, ante la falta de entrega de la documentación pertinente, la entidad proceda a efectuar el bloqueo de las cuentas, con los consiguientes perjuicios para sus clientes, sin mediar la debida comunicación sobre la circunstancia del bloqueo, reputándose la actuación de la entidad reclamada en estos casos como contraria a las buenas prácticas.

## **Revocación del NIF a pyme**

La disposición adicional sexta de la Ley General Tributaria establece, en su apartado 4, lo siguiente:

«La publicación de la revocación del número de identificación fiscal asignado en el Boletín Oficial del Estado determinará la pérdida de validez a efectos identificativos de dicho número en el ámbito fiscal. Asimismo, la publicación anterior determinará que las entidades de crédito no realicen cargos o abonos en las cuentas o depósitos bancarios en que consten como titulares o autorizados los titulares de dichos números revocados, salvo que se rehabilite dicho número o se asigne un nuevo número de identificación fiscal.»

Cuando la revocación se refiera a una entidad, la publicación anterior también determinará que el registro público en que esté inscrita, en función del tipo de entidad de que se trate, proceda a extender en la hoja abierta a la entidad a la que afecte la revocación una nota marginal en la que se hará constar que, en lo sucesivo, no podrá realizarse inscripción alguna que afecte a esta, salvo que se rehabilite dicho número o se asigne un nuevo número de identificación fiscal.»

Además de la publicidad que de la revocación de un NIF se realiza a través del sitio web del Boletín Oficial del Estado, se señala que, para conocimiento general del público, la Agencia Tributaria ofrece, en su sede electrónica, un enlace en el que es posible consultar el listado de acumulado de los NIF revocados y rehabilitados.

En el expediente R-201913119, el administrador de una mercantil cuestionaba el bloqueo de la cuenta de la sociedad administrada, efectuado por la entidad a raíz de la publicación en el BOE de la revocación de su NIF. Este DCE consideró que la entidad había actuado de acuerdo con la disposición adicional sexta antes transcrita, al restringir la operativa de la cuenta, pero finalmente emitió pronunciamiento contrario a la entidad por no haber acreditado que hubiera comunicado el bloqueo a su cliente en el momento de ser adoptado.

### **Concurrencia de discrepancias entre cotitulares**

Se trata de supuestos en los que los cotitulares cursan instrucciones contradictorias e incompatibles entre sí a las entidades, que deben abstenerse de tomar partido por uno u otro de los cotitulares, lo que pudiera dar lugar a la adopción de medidas preventivas como el bloqueo por parte de las entidades y, en su caso, a la consignación del saldo, de persistir las discrepancias y en tanto que no se resuelvan, debiendo las entidades comunicar a los interesados la adopción de la medida tan pronto como sea posible, y, en todo caso, a más tardar, inmediatamente después de su adopción. De no llevarse a cabo dicha comunicación, el proceder de la entidad se estimaría contrario a las buenas prácticas financieras.

**Bloqueo motivado por exigencias derivadas del cumplimiento de la normativa de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Medidas restrictivas sobre cuentas corrientes adoptadas por las entidades en cumplimiento de exigencias derivadas de la normativa de prevención del blanqueo de capitales.**

La Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba su reglamento de desarrollo, establecen determinados supuestos en los que las entidades financieras, como sujetos obligados a esta normativa, deben abstenerse de mantener relaciones de negocio o de ejecutar operaciones. Así:

- En ningún caso los sujetos obligados mantendrán relaciones de negocio o realizarán operaciones con personas físicas o jurídicas que no hayan sido debidamente identificadas (art. 3.1 de la Ley 10/2010).
- Los sujetos obligados no establecerán relaciones de negocio ni ejecutarán operaciones cuando no puedan aplicar las medidas de diligencia debida previstas en la Ley 10/2010. Cuando se aprecie la imposibilidad en el curso de la relación de negocios, los sujetos obligados pondrán fin a esta (art. 7.3 de la Ley 10/2010).
- Los sujetos obligados se abstendrán de ejecutar cualquier operación respecto a la que exista indicio o certeza de que está relacionada con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo (arts. 18 y 19 de la Ley 10/2010).
- Los sujetos obligados documentarán sus procedimientos de control interno en un manual de prevención, que comprenderá, entre otros aspectos, una descripción de los clientes que potencialmente puedan suponer un riesgo superior al promedio y de las medidas que se habrán de adoptar para mitigarlo, incluidas, en su caso, la negativa a establecer relaciones de negocio o a ejecutar operaciones, o la terminación de la relación de negocios (artículo 33.1 del Real Decreto 304/2014).

Más en particular, la Ley 10/2010 establece:

- En su artículo 5, la exigencia de obtener información sobre el propósito y la índole prevista de la relación de negocios. En particular, para tal fin podrán recabar de sus clientes información necesaria para conocer la naturaleza de su actividad profesional o empresarial, así como adoptar medidas que permitan comprobar razonablemente la veracidad de la información.
- Asimismo, en el artículo 6 se impone a las entidades la aplicación de medidas de seguimiento continuo de la relación de negocios, incluido el escrutinio de las operaciones efectuadas a lo largo de dicha relación. Para llevar a cabo este escrutinio es necesario que el sujeto obligado conozca el perfil empresarial y de riesgo del cliente, al objeto de conocer qué operaciones no se ajustan a este y deben ser objeto, en su caso, de lo que el artículo 17 de la ley llama «examen especial».

- En el artículo 7.3 se señala que los sujetos obligados no establecerán relaciones de negocio ni ejecutarán operaciones cuando no puedan aplicar las medidas de diligencia debida que prevé la ley, debiendo poner fin a la relación de negocio cuando esta imposibilidad se aprecie en el curso de esta. También se establece que la negativa de las entidades a establecer relaciones de negocio o a ejecutar operaciones, o la terminación de la relación por no poder aplicar las medidas de diligencia debida, no conllevarán, salvo que medie enriquecimiento injusto, ningún tipo de responsabilidad para aquellas<sup>1</sup>.

Las referidas obligaciones fueron desarrolladas por el Reglamento de la Ley 10/2010, aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, cuyo artículo 11 exige a las entidades, a su vez, que apliquen medidas de seguimiento continuo de la relación de negocios, incluido el escrutinio de las operaciones efectuadas a lo largo de la relación, a fin de garantizar que coinciden con la actividad profesional o empresarial del cliente y con sus antecedentes operativos, así como asegurar que los documentos, datos e informaciones obtenidos como consecuencia de la aplicación de las medidas de debida diligencia se mantengan actualizados y se encuentren vigentes.

La obligación que tienen las entidades financieras de no ejecutar operaciones o de abstenerse de mantener relaciones de negocio en los casos antes señalados se instrumenta, en la práctica, mediante un conjunto de medidas restrictivas, que pueden comprender cancelaciones, bloqueos o restricciones operativas de las cuentas de sus clientes.

En el escenario expuesto, y observando que la conducta de las entidades hacia la clientela comprende actuaciones que podrían no resultar conformes con una conducta proporcionada y respetuosa con los intereses de la clientela, se publican una serie de criterios comunes de buenas prácticas bancarias elaborados en colaboración por el Banco de España y el Sepblac —que se exponen detalladamente en el recuadro 2.5—, relativos principalmente a la implementación de medidas restrictivas en esta materia por parte de los sujetos obligados, que darán lugar a los correspondientes pronunciamientos contrarios a las buenas prácticas por parte del DCE, en caso de su inobservancia.

La necesidad del establecimiento de criterios conjuntos deriva del hecho de que, tanto en la actividad ordinaria del Sepblac como en la del Banco de España —área de reclamaciones y consultas de usuarios bancarios individuales o asociaciones—, se vienen poniendo de manifiesto en los últimos años diversos problemas generales derivados de la implementación en la práctica, por parte de las entidades supervisadas, en tanto que sujetos obligados, de determinadas medidas restrictivas sobre los productos contratados con sus clientes, que se ampararían en la aplicación de la normativa de prevención del blanqueo de capitales o en razón de cuestiones conexas con la anterior, como lo sería la

---

<sup>1</sup> En la misma línea, el RDL 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, en sus artículos 6 y 7, establece que las entidades de crédito podrán resolver unilateralmente un contrato marco de cuenta de pago básica en los casos en los que el cliente no haya aportado la documentación o información requerida en el curso de la relación de negocios, determinando la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida u otras obligaciones previstas en la Ley 10/2010, de 28 de abril. Y, además, que, cuando el contrato se resuelva por dicha razón, la resolución será efectiva de forma inmediata y «sin necesidad de justificación».

debida diligencia en aspectos relativos a solicitar documentación sobre identificación de sus clientes.

Nos referimos, en concreto, a bloqueos generales y a cancelaciones de cuentas implementados al margen de las disposiciones que resultarían aplicables de forma ordinaria según la normativa de servicios de pago, en la que podrían encuadrarse, por ejemplo, las resoluciones ordinarias de contratos con un preaviso de dos meses<sup>2</sup>. La adopción de tales medidas restrictivas produce serios perjuicios a los clientes objeto de ellas.

No cabe duda de que tanto las obligaciones impuestas por la normativa de prevención del blanqueo de capitales como el deber general de evitar la comisión de actividades delictivas pueden, en determinados casos, prevalecer sobre las disposiciones específicas de la normativa de servicios de pago.

No obstante lo anterior, ni la decisión de aplicación de medidas restrictivas ni su implementación práctica deben ser ajenas al establecimiento de un juicio de proporcionalidad en el que se ponderen los diferentes intereses en juego. Se trata de evitar que conductas u omisiones con una relevancia mínima de cara a la prevención del blanqueo de capitales puedan suponer la imposición de medidas restrictivas muy gravosas para los interesados, sean estos individualmente considerados o por mera pertenencia a un colectivo determinado.

Lo expuesto resulta, además, coherente con la obligación de los sujetos obligados de desarrollar sus procedimientos en materia de prevención, en función del riesgo de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Por otro lado, para enmarcar la cuestión, señalamos, además, que la Ley 10/2010, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, sienta en su artículo 23 un principio general de exención de responsabilidad en cuanto a las comunicaciones de buena fe realizadas a las autoridades competentes, y en su artículo 7.3 indica que «La negativa a establecer relaciones de negocio o a ejecutar operaciones o la terminación de la relación de negocios por imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida previstas en esta Ley no conllevará, salvo que medie enriquecimiento injusto, ningún tipo de responsabilidad para los sujetos obligados».

Además de la verificación de los criterios expuestos anteriormente, el DCE puede seguir analizando determinados aspectos de la actuación de las entidades a la luz de las buenas prácticas bancarias y, en su caso, valorar si la gestión realizada por aquellas ha sido diligente frente a la clientela<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> El RDL 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, establece en su artículo 32, apartado 4, que «De acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver un contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa con una antelación mínima de dos meses».

<sup>3</sup> Los criterios que se reflejan en este apartado han sido comunicados al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (Sepblac).

En esta línea de revisión de la actuación de las entidades en estos supuestos, debe apuntarse lo siguiente:

- En los casos en los que los clientes señalan que no fueron informados en su momento de la implementación de la medida restrictiva o de la motivación de esta, este DCE sostiene que, en aras de un elemental principio de transparencia, así como para evitar en lo posible que los interesados puedan estar sujetos sin su conocimiento a restricciones operativas en sus cuentas, debe examinarse si la entidad comunicó a su cliente la adopción de la medida restrictiva de que se trate. Esta comunicación debe producirse de forma previa o, de no resultar posible, inmediatamente después de la adopción de la medida, y ha de comprender al menos una genérica motivación de esta o una referencia a la normativa que la ampara. Estas exigencias únicamente cederán en los casos en los que la entidad financiera ponga de manifiesto que, en el concreto supuesto planteado, habrían concurrido especiales razones de confidencialidad o de orden público que puedan determinar la improcedencia de la comunicación o de su contenido antes aludido.
- La comunicación se efectuará de acuerdo con lo establecido contractualmente a efectos de notificaciones. No obstante, en consideración a la potencial lesividad de estas actuaciones, este DCE estima que las entidades deben utilizar, además, los medios de comunicación disponibles que pudiera haber facilitado su cliente y resulten más idóneos en el caso de que se trate, para garantizar que la comunicación se realice de forma efectiva. A estos efectos, en los casos en los que los reclamantes señalen que no recibieron comunicación alguna, las entidades deberán explicitar en sus respuestas y alegaciones los medios de comunicación facilitados por el cliente y aportar detalle sobre la posible utilización, o falta de utilización, de estos.
- Se han planteado reclamaciones en las que se incide específicamente en que la medida restrictiva fue adoptada sin que los interesados fueran advertidos con una antelación razonable. En estos casos, este DCE viene reiterando la idea general de que no resulta competente para pronunciarse sobre la adecuación o proporcionalidad de las medidas adoptadas por las entidades, en cumplimiento de las exigencias derivadas de la normativa de prevención del blanqueo de capitales, y que, por tanto, no puede juzgar tampoco la valoración efectuada por la entidad en cuanto a la necesidad de que la medida fuera adoptada de forma inmediata o en plazos perentorios, excluyendo, en consecuencia, la posibilidad de que pudiera ser advertida previamente al interesado.
- En ocasiones, se pone de manifiesto en el expediente que la adopción de la medida restrictiva tiene su fundamento en la falta de atención a requerimientos genéricos y normalizados de información o documentación realizados en el marco de procesos ordinarios de diligencia debida, destinados al conocimiento y a la actualización de la actividad económica de los clientes. En estos concretos supuestos, desde la perspectiva de las buenas prácticas, este DCE puede analizar, en función de las circunstancias planteadas en cada caso, aspectos como los que se enumeran a continuación:

- Si la entidad ha cursado con antelación razonable la solicitud de información al cliente, especificando con claridad su objeto. A este respecto, se señala que se considera buena práctica que este tipo de requerimientos se realicen, además de a través del procedimiento establecido contractualmente, utilizando los medios de comunicación disponibles (fundamentalmente, el correo electrónico) que pudiera haber facilitado su cliente y resulten más idóneos en el caso de que se trate, para garantizar que la comunicación se realice de forma efectiva. También se considera buena práctica, en este sentido, la reiteración del requerimiento en los casos en los que no ha sido atendido en una primera instancia.
- Si la entidad ha advertido expresamente a su cliente de la posible adopción de la medida restrictiva en caso de que la solicitud de información sea desatendida, así como los plazos en los que podría adoptarse.

Las exigencias en relación con la solicitud previa de información son independientes de la relativa a la comunicación de la efectiva adopción de la medida, excepto en los casos en los que este DCE estime que esta última pudo resultar innecesaria, por considerar que la actuación de la entidad no resultó finalmente sorpresiva para su cliente. A tal efecto, se podrá valorar si la solicitud de información se realizó de acuerdo con el principio de comunicación efectiva; si la adopción de la medida se produjo en los plazos advertidos previamente, y si no existe discrepancia entre las partes sobre si el requerimiento fue adecuadamente cumplimentado o no.