

Obligación de mantener una cuenta en la entidad que concede un préstamo hipotecario

El Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España ha recibido algunas consultas de clientes bancarios que quieren conocer si existe obligación legal de mantener abierta una cuenta en la entidad que concede un préstamo hipotecario, aunque sea exclusivamente para realizar a través de ella los pagos de las cuotas mensuales, ya que esa cuenta puede originar el pago de comisiones de mantenimiento y/o administración.

Lo primero que hay que analizar es si el contrato de préstamo impone esa obligación. Si no fuera así, el cliente podría efectuar los pagos mediante una domiciliación de los recibos de su hipoteca en una cuenta de otra entidad, o por transferencia o ingreso en efectivo.

Si, por el contrario, el contrato establece la obligación de mantener abierta una cuenta en la entidad, es muy importante consultar la fecha de formalización del préstamo hipotecario. Si fuera anterior al 29 de abril de 2012 –fecha en que entró en vigor la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios-, el cobro de comisiones de esa cuenta “instrumental” sería contrario a las buenas prácticas y usos bancarios, siempre que ésta se utilice exclusivamente para la gestión del préstamo.

En los contratos firmados con posterioridad al 29 de abril de 2012 no se aplica este criterio, ya que se considera que el cliente gozó de las garantías derivadas de la nueva normativa, que obliga a hacer mención expresa de esas comisiones en los documentos de información previa que las entidades han de entregar a los clientes. Concretamente, la citada Orden obliga a la entidad a cumplir las siguientes exigencias:

- Informar a los clientes, en el documento de entrega obligatoria previa, acerca de la exigencia —en su caso— de contratar la cuenta vinculada
- Informar de la parte del coste total que corresponda al mantenimiento de dicha cuenta
- Recoger expresamente en el contrato tanto la contratación como su coste
- Dicho coste no puede ser modificado unilateralmente por la entidad a lo largo de la vida del préstamo, crédito o depósito.

Más información en el capítulo 3, página 181 de la [Memoria de Reclamaciones 2016](#)