12 de junio de 2026

BANCO DE ESPAÑA
Dirección General de Conducta Financiera y Billetes
Departamento de Conducta de Entidades
MADRID

REF: Expediente R-202610177 D. MIGUEL ANGEL GALLARDO ORTIZ

Por ese Departamento se nos traslada la reclamación de referencia para formular alegaciones. Atendemos a través del presente escrito el siguiente requerimiento mediante las presentes consideraciones

PRIMERO. - El reclamante solicita información de las cuentas de su madre fallecida el 24 de octubre de **2018**. Es **heredero de la estricta legítima** tal y como acreditamos con el certificado de defunción (**Documento 1º**) y testamento de la causante fallecida **Documento 2º.**

El **12 de septiembre de 2022,** se lleva a cabo escritura de elevación a la categoría de instrumento público del acuerdo particional realizado por el contador partidor designado por la heredera que, previamente informó a los herederos para que manifestaran **su conformidad** al mismo. Compareciendo, tal y como se desprende de la escritura, el reclamante, el 14 de julio de 2022, ante el notario autorizante y **dando su conformidad a la adjudicación del acuerdo particional**.

Así se desprende del extracto de la escritura otorgada ante notario el 12 de septiembre de 2022 con el número de protocolo 3.848 (**Documento 3º**).

SEGUNDO. – Es criterio del departamento al que nos dirigimos que, una vez producido el fallecimiento de un cliente, los herederos tienen derecho a obtener información de la situación financiera de su causante. Y, las entidades, por su parte, una vez acreditada la condición de herederos**,** deben facilitarles un certificado de posiciones a fecha del fallecimiento y los movimientos habidos en la cuenta, al menos, durante el año anterior al óbito y con posterioridad a este.

Atendiendo el requerimiento efectuado, aportamos **certificado de las posiciones** a fecha de fallecimiento de la causante **Documento 4º** que vienen reflejados en dicha escritura.

Dado que en la escritura de acuerdo particional donde se inventarían todos los bienes del caudal relicto, entre otros, las posiciones de la fallecida en la entidad, se indica que estas no han sido adjudicadas al reclamante en pago de su legítima. Consideramos que no podemos aportar información posterior a la fecha de fallecimiento.

A su vez, manifestamos que, respecto a la información del año anterior al óbito, manifestamos que, su madre falleció **hace más de 8 años**, es decir que han

transcurrido más de 5 años (1.964 Cc) por lo que la acción personal de reclamación estaría prescrita.

Finalmente, la heredera universal se adjudica los bienes del causante, cancelandose las cuentas a fecha de abril de 2023.

Respecto a al tramitación de la Testamentaría, finalizó en 2023, así acreditamos en el siguiente pantallazo.



Por último, no podemos facilitar contratos habida cuenta que se incluye información de terceros.

TERCERO.- De manera adicional cabe mencionar que nos consta la mala relación existente entre los herederos, por consiguiente, las entidades deben adoptar las medidas preventivas necesarias

Finalmente, a la vista de los hechos y de la documentación aportada, consideramos que Ibercaja no ha quebrantado la normativa aplicable y las buenas prácticas y usos bancarios, motivo por el cual solicitamos la desestimación y archivo de la reclamación.

Con esta fecha, notificamos este escrito al reclamante.

Esperando haber dado respuesta a lo requerido, solicitamos el archivo de la queja y reiteramos nuestra disposición para ampliar o completar ante ese Servicio la información que se refiere en el presente escrito.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para saludarles atentamente.

P.O. Asesoría Jurídica