

INFORME PARA EL FORO ARAGONÉS DE LA INMIGRACIÓN.

Vista la recomendación que traslada el Foro de Inmigración a la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón, solicitando la realización de diversas actuaciones en relación a prácticas que pueden estar conllevando exclusión bancaria, esta Dirección General tiene a bien informar lo siguiente:

En el año 2020 se llevó a cabo una campaña de inspección, en atención a la recomendación del Foro de la Inmigración; se planteó a efectos informativos sin posibilidad de actuación ejecutiva, en base al principio de competencia funcional, ya que debemos recordar que la competencia en el control de una norma del sector bancario, como es el Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera, recae en el Banco de España. En la misma, ya que se trataba de una normativa reciente, se pretendía recabar información de los posibles clientes, así como de la documentación que se facilitaba a los clientes.

Estas actuaciones inspectoras tienen como objetivo primordial corregir el mercado; en ese sentido, debemos indicar que en la actuación precedente no se observaron deficiencias en cuanto a la información facilitada por las entidades financieras.

Otro de los parámetros a determinar a la hora de planificar una campaña son el número de reclamaciones, denuncias y consultas presentadas tanto en nuestras instancias en



las tres provincias como en las Oficinas Municipales y Comarcales de Información al Consumidor, como a través de las Asociaciones de Consumidores.

Al respecto podemos significar que de las 3.104 atenciones que se llevan contabilizadas, a fecha 30 de noviembre del presente año, no se ha registrado ninguna reclamación o denuncia que se relacione con los hechos expuestos.

Referente a las consultas planteadas por los consumidores, debemos indicar que esta Dirección General gestiona una plataforma, en la que se registran las consultas que se plantean tanto en nuestras unidades administrativas como en las Oficinas de Información al Consumidor Municipales y Comarcales o en las Asociaciones de Consumidores. A través de esa información, se percibe igualmente el tipo de demanda que la sociedad reclama y que sirve para la planificación de nuestras actuaciones. En lo que respecta a las cuentas básicas debemos indicar que las consultas son muy limitadas; sirva de ejemplo una que se recibió el pasado mes en la que se solicitaba información de los requisitos que exigía la norma, el usuario disponía de un escrito de la entidad y, ante las exigencias de ésta, quería confirmar si era correcto; comprobándose que el contenido de aquel documento se correspondía literalmente con lo previsto en el Real Decreto 164/2019.

En el transcurso de tiempo, desde el primer informe remitido al Foro de la Inmigración en Aragón con fecha 30 de octubre de 2020, ninguna de las entidades del Foro, otras entidades sociales o asociaciones de consumidores han puesto de manifiesto situaciones o hechos concretos de vulneración de derechos a personas que quisieran acceder a cuenta de pago básica. Por ende, ninguna organización representativa de personas inmigrantes ha acudido a la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios por este tema, por lo cual concluimos que la litigiosidad no es escasa, sino nula.



Ello sin perjuicio de que, ante una reclamación que formule un interesado, se derive a la Inspección de Consumo para que se lleven a cabo las averiguaciones y se adopten las medidas oportunas ya sea en nuestro ámbito o derivando a la autoridad competente en materia de disciplina bancaria, no parece lo más eficiente y oportuno llevar a cabo una nueva actuación programada dirigida a reincidir sistemáticamente en la comprobación del cumplimiento las obligaciones previstas en la normativa sin haberse producido novedades legislativas.

Tanto en la tramitación de las reclamaciones que nos pudieran llegar, como en las consultas recibidas a través de los canales puestos a disposición de todos los consumidores, tanto por vía telefónica, presencial o por correo electrónico, así como en nuestra web se informa cómo dirigirse al Banco de España, por ser la autoridad competente.

En todo caso, esta Dirección General se brinda a seguir prestando su colaboración en aquellas cuestiones que se corresponden con nuestro ámbito competencial, como es el caso de informar y formar a los consumidores, ámbito en el que se ha trabajado intensamente durante este 2022, como a continuación se detalla.

Se consideró de especial interés la edición de un Folleto sobre la Cuenta de pago básica, y que por dirigirse a posible personal vulnerable se trabajó en que el formato final fuera en lo que se denomina "lectura fácil", con ella se da de una forma clara y sencilla algunas pautas sobre: Qué es, Quién puede tener una Cuenta de Pago Básica, Cuánto cuesta y Qué se puede hacer con esta cuenta.

Añadir que, para una mejor comprensión de la información presentada, los pictogramas utilizados para su elaboración los diseñó ARASAAC, el Portal Aragonés de Comunicación Aumentativa y Alternativa; es un Sistema Aumentativo y Alternativo de Comunicación (SAAC) basado en el uso de pictogramas que facilitan la comunicación



a las personas que tienen dificultades en este ámbito por distintos factores, adaptados a diferentes niveles de adquisición de la lengua, entre otras.

En un primer momento se distribuyeron mil folletos para que puedan llegar a los colectivos destinatarios, y al personal de atención a los mismos, además de darle difusión universal en la web (<https://www.aragon.es/-/consumo-aragon>), en la que se mantendrá actualizado su contenido, ya que la materia de consumo se adapta a las realidades sociales, y nace con la vocación de integración y transversalidad.

Así mismo, el folleto, adjunto, se presentó a la sociedad y a los medios de comunicación el pasado 22 de septiembre para una mayor difusión. Folleto que se ha editado asimismo con ánimo de servir de base a cuantas personas, profesionales, administraciones y ONGs atiendan a colectivos vulnerables y puedan facilitar la información y asesoramiento a personas que se encuentren en la necesidad y en las condiciones de acceder a este tipo de cuentas bancarias.

Aprovechamos para invitarles a la próxima Aula de Consumo que se organiza desde esta Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios y que se celebrará el próximo 13 de diciembre, tanto en formato presencial como por *streaming* en directo, titulada "Inmigración y Consumo", por considerarla de especial interés para ese Foro de la Inmigración.

Zaragoza, 30 de noviembre, 2022