



**Sra.**  
**M<sup>a</sup> Victoria Broto Cosculluela**  
Consejera de Ciudadanía y  
Derechos Sociales

Estimada Consejera:

Dando respuesta a la recomendación del Foro de la Inmigración en Aragón adoptada en el Pleno de 19 de junio de 2020, me complace elevar el informe que acompañamos tras la campaña de inspección realizada por esta Dirección General con respecto a las Cuentas de Pago básicas y con la información obtenida de las entidades financieras que en el mismo se detalla.

Quedamos a su disposición sobre este cometido así como, si lo considera oportuno, exponer en la próxima reunión del Foro las conclusiones y datos de este informe.

El Director General de Protección de  
Consumidores y Usuarios

Firmado electrónicamente por:

Pablo Martínez Royo



## **INFORME ACTUACIONES EN CUENTAS DE PAGO BÁSICAS PARA CONSUMIDORES VULNERABLES**

El Pleno del Foro de la Inmigración en Aragón en su sesión de 19 de junio de 2020, acordó emitir RECOMENDACIÓN e instar a ésta Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios a tomar medidas de difusión e inspección sobre la existencia de las Cuentas de Pago Básicas.

Tal como se indica en la recomendación del Foro de la Inmigración, las cuentas de pago básicas vienen reguladas en virtud de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas transpuesta a nuestro ordenamiento jurídico mediante Real Decreto Ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

El desarrollo de este Real Decreto Ley 19/2017, viene regulado a través de la Orden ECE/228/2019, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación y 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.

Desde la Dirección General de Protección de Consumidores y Usuarios del Gobierno de Aragón, diseñamos una actuación a través de una campaña de inspección dirigida a conocer el alcance de esa norma, en nuestro ámbito territorial; así como el grado de cumplimiento de las Entidades Financieras, en lo que respecta a las obligaciones previstas en ese Real Decreto, habiendo transcurrido más de un año desde su entrada en vigor.

Debe recordarse que, aquellas personas que acrediten encontrarse en una condición de vulnerabilidad, pueden acceder a una cuenta de pago básica, sin que resulte aplicación la comisión máxima de 3 euros al mes por la prestación de una serie de servicios propios de ese tipo de cuentas (apertura y utilización de la misma, depósitos de fondos, retiradas de dinero en efectivo en cajeros y otras operaciones de pago con tarjetas, así como un número limitado de transferencias, adeudos y otras operaciones habituales de pago); aplicándose un régimen de gratuidad.



Las entidades financieras están obligadas a informar de las condiciones para la obtención del reconocimiento de la gratuidad de esas cuentas, por parte de aquellos que se encuentren en una situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera; del mismo modo que quedan obligadas a prestar información en el momento en que se procede a contratar una cuenta de pago básica.

Para acometer las actuaciones derivadas de esta Campaña de Inspección se procedió a la redacción de un documento, a modo de requerimiento, en el que se solicitaron una serie de documentos e información, a cada una de las entidades seleccionadas:

- Número de solicitudes de cuenta de pago básica gratuita de usuarios con domicilio en la Comunidad Autónoma de Aragón, recibidas por esa entidad; detallando el número de las admitidas, denegadas y en trámite.
- Copia de los archivos y/o documentos que acrediten que se cumple con el artículo 5 del Real Decreto 164/2019, en cuanto a informar a los clientes de las condiciones de gratuidad de las cuentas básicas gratuitas.
- Modelo de formulario de solicitud, en su caso, así como relación de la documentación requerida a los solicitantes.
- Copia de las diez últimas resoluciones denegatorias de usuarios con domicilio en la Comunidad Autónoma de Aragón, o de las que se hayan resuelto en ese sentido, en el supuesto de que fuese un número inferior. Sin perjuicio de la obligación de atender el presente requerimiento, se admitirán aquellas copias.
- Cualquier otra información que tengan disponible para usuarios solicitantes de cuentas de pago básicas.

A la hora de seleccionar las entidades a las que se iban a dirigir los requerimientos, se adoptó como criterio tanto la territorialidad, como el grado de implantación en nuestra Comunidad Autónoma. De ahí que, por esas razones, se remitieron sendos oficios a:

BBVA, Banco Santander, Caixabank, Ibercaja Banco, Caja Rural de Teruel, Bantierra, Bankia y Banco Sabadell; garantizando de ese modo una amplísima cobertura.



Debemos indicar, como se puede sobrentender, que en esas fechas en las que se remitieron los oficios, éramos desconocedores del movimiento de fusión que han protagonizado dos de esas entidades con posterioridad (Bankia y CaixaBank)

La totalidad de las entidades, han dado respuesta a nuestro requerimiento. A modo de resumen vamos a ir detallando las cuestiones más relevantes en relación al tema que nos ocupa.

Todas entidades nos han aportado la información disponible de las cuentas de pago básica, sus comisiones y lo referente a la situación de vulnerabilidad y el régimen de gratuidad.

Casi todas disponen de un formulario o documento que sirve de solicitud, en el que se relacionan los documentos a presentar, así como la correspondiente autorización que se otorga a la entidad, para que esta pueda obtener por medios telemáticos la información que se indica en la normativa.

Debe advertirse que la norma no establece esa obligación, como tal, aunque se ha considerado conveniente requerir esa información, para tener un mayor grado de conocimiento acerca del modo de actuar de estas entidades.

En lo que respecta a número de solicitudes de estas cuentas básicas gratuitas, indicaremos que en nuestra Comunidad Autónoma se han presentado 8 solicitudes, cuyo desglose por Entidades sería el siguiente:

- Banco de Santander. Seis solicitudes, una de ellas duplicada, en cuyo caso se trata de cinco usuarios, habiéndose aceptado sólo una de ellas. El modelo que se utiliza para ello, es uniformado y se limita a indicar que no se cumplen las condiciones exigidas, posibilitando a los usuarios, elevar una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones y Atención al Cliente de esa entidad; como paso previo a una posible reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
  - Ibercaja Banco. Ha recibido una única solicitud, a fecha de la recepción de su documentación, que ha sido aceptada.
  - Caja Rural de Teruel. Sólo han registrado una solicitud, aprobada.
  - BBVA. Ha recibido una solicitud, habiendo sido aprobada.
  - Resto de entidades, no han registrado solicitudes al respecto.



Valorando el grado de implantación de las entidades financieras en nuestro ámbito territorial, considerando las que se incorporan en este informe, podemos concluir que sólo existen 4 cuentas de pago básicas para personas vulnerables, aprobadas o concedidas en nuestra región.

Desconociéndose la estimación que pudiera haberse tenido presente a la hora de regular esta materia, puede parecer una cifra baja.

Desde nuestro punto de vista, desconocemos las causas de esta escasa aceptación; a la vista de nuestra actuación, sí que hemos observado que, a la hora de informar por parte de las Entidades Financieras, las entidades se limitan a informar en sus tabloneros de anuncios y páginas web. No hemos encontrado que se haga una publicidad, si bien la norma tampoco se lo exige.

Por otro lado, los requisitos exigidos y los trámites y documentación para la adquisición de estas cuentas básicas a simple vista parecen asumibles, si bien han sido pocos casos las personas que las han solicitado.

**Zaragoza, 29 de octubre de 2020.**

---