

Extracto del estudio de Finance Watch:

[Breaking down barriers to basic payment accounts](#)

PRINCIPALES RECOMENDACIONES | Cómo pueden los responsables políticos de la UE eliminar los obstáculos que impiden el acceso de los consumidores vulnerables a las cuentas de pago básicas mediante la actualización de la Directiva de Cuentas de Pago.

Bruselas, 25 Abril 2024

ASEQUIBILIDAD

- Con el fin de garantizar que el coste no suponga un obstáculo para el acceso por parte de los consumidores con bajos ingresos o sin ingresos a una cuenta de pago, **la Directiva de Cuentas de Pago debe exigir que las cuentas de pago básicas sean gratuitas para los ciudadanos vulnerables**. La vulnerabilidad debe determinarse mediante un enfoque armonizado establecido dentro del nivel 2 por la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés), teniendo en cuenta las particularidades nacionales tales como los niveles salariales de cada país.
- **Para los consumidores que no sean vulnerables, se puede cobrar una comisión; sin embargo, dicha comisión debe ser «razonable»**. Con el fin de garantizar que la comisión sea efectivamente razonable, **la Directiva de Cuentas de Pago debe introducir un precio máximo** determinado mediante una metodología armonizada establecida dentro del nivel 2 de la Directiva por la EBA.

ACCESIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD

- Para garantizar que las cuentas de pago básicas se ofrezcan de forma proactiva, en especial a consumidores vulnerables, **la Directiva de Cuentas de Pago debe exigir que los proveedores de cuentas siempre ofrezcan la cuenta de pago básica como opción por defecto**.
- Con el fin de garantizar que el personal de las instituciones financieras esté debidamente informado de la oferta de cuentas de pago básicas, se debe introducir una disposición que establezca que, **dentro de los conocimientos y competencias mínimos obligatorios para el personal de las instituciones financieras, se incluyan un conocimiento y**





Finance Watch

Making finance serve society

comprensión adecuadas de las cuentas de pago básicas, de su principal público objetivo y de sus condiciones.

- Con el fin de facilitar el proceso de apertura de una cuenta, la Directiva de Cuentas de Pago debe exigir que las instituciones financieras **permitan la apertura de la cuenta de forma totalmente remota (a través de canales de venta a distancia) si el consumidor lo solicita.**
- **Para evitar toda confusión con las distintas cuentas de pago ofrecidas, es necesario que se exija la utilización de una denominación armonizada para la cuenta de pago básica en todos los Estados miembros.**

DOCUMENTACIÓN EXIGIDA PARA ABRIR UNA CUENTA DE PAGO BÁSICA

- Es necesario introducir **una disposición en la Directiva de Cuenta de Pago por la que se permita a los consumidores que no dispongan de documentos de identificación adecuados abrir una cuenta de pago básica mediante un incremento de los requisitos de diligencia debida relativos a sus cuentas (es decir, una supervisión permanente más estricta de dichas cuentas de pago para garantizar que no se usen para actividades sospechosas) y la aplicación a esos consumidores de restricciones sobre los depósitos de efectivo y las transferencias de fondos.**
- Prohibir que se exijan documentos irrelevantes (como información sobre el historial de crédito) para abrir una cuenta y ofrecer flexibilidad en cuanto a la información relativa al domicilio del consumidor.

CARACTERÍSTICAS DE LAS CUENTAS DE PAGO BÁSICAS

- Se debe **prohibir expresamente la venta forzosa, junto con la cuenta de pago básica, de servicios adicionales vinculados a modo de paquete, salvo que el titular de la cuenta los solicite expresamente.**

CONCIENCIACIÓN ACERCA DE LAS CUENTAS DE PAGO BÁSICAS

- Con el fin de garantizar que las instituciones financieras informen adecuadamente a los consumidores acerca de las cuentas de pago básicas, **se debe obligar a las instituciones financieras a indicar claramente los tipos de cuentas de pago básicas que ofrecen en todo su material comercial en Internet (incluido su sitio web) y fuera de Internet relativo a las cuentas de pago.**



+32 (0)2 880 0430
contact@finance-watch.org

Rue Ducale 67b3
1000 Brussels

Reg / VAT
BE0836.636.381





Finance Watch

Making finance serve society

- Especificar que dicha información debe incluir información sobre las condiciones de las tarifas generales aplicables a las cuentas de pago básicas, los procedimientos que se deberán seguir para ejercer el derecho de acceso a esas cuentas y los métodos para acceder a procedimientos de resolución alternativa de litigios (RAL) para la resolución de las posibles disputas (como en el caso de que se deniegue la apertura de una cuenta).
- **Exigir a los Estados miembros que dispongan de al menos un sitio web comparativo para las cuentas de pago existentes en su jurisdicción, que sea gestionado por una autoridad pública y que incluya las cuentas básicas.**

Para más detalles, consulte nuestro informe «[Breaking down barriers to basic payment accounts](#)» (en inglés), o contacte con Peter Norwood, Responsable Senior de Investigación y Promoción de Derechos de Finance Watch (peter.norwood@finance-watch.org).



+32 (0)2 880 0430
contact@finance-watch.org

Rue Ducale 67b3
1000 Brussels

Reg / VAT
BE0836.636.381

