

PROMOCIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS DE MERCADO EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS MEDIDAS ESTABLECIDAS EN RELACIÓN CON LOS COLECTIVOS EN DIFICULTADES

Código de Buenas Prácticas

Durante 2023, en el marco del seguimiento recurrente de las entidades supervisadas, se prestó especial atención a la situación de dificultad financiera de los deudores hipotecarios sin recursos y al cumplimiento del marco regulatorio establecido en el Real Decreto-ley 19/2022¹ y en el Real Decreto-ley 6/2012², que prevén diversos mecanismos que permiten la protección de los deudores hipotecarios, estableciendo un régimen de acceso y una serie de medidas recogidas en sus respectivos códigos de buenas prácticas.

Así, en 2023 se efectuó una revisión específica sobre el cumplimiento por parte de las entidades de las obligaciones relacionadas con: i) la aplicación de las medidas previstas en los códigos de buenas prácticas; ii) la sujeción a dichos códigos; iii) la comunicación de su contenido a los clientes, y iv) la remisión de información reservada al Banco de España relativa a ambos códigos. Tras la revisión de la información recibida, se pudo constatar que las entidades evaluadas presentaron un margen de mejora asociado a la información disponible sobre ambos códigos en sus sitios web, las comunicaciones dirigidas a los clientes y la formación impartida a sus empleados. Adicionalmente, en el *Informe de Estabilidad Financiera* de otoño se informó con detalle del uso dado por las entidades a ambos códigos.

Cuenta de pago básica

La cuenta de pago básica responde a la necesidad de promover la inclusión financiera en la Unión Europea, facilitando el acceso de los consumidores a los servicios bancarios mínimos. Las entidades de crédito españolas tienen la obligación de ofrecer este producto desde la entrada en vigor del Real Decreto-ley 19/2017³ y su normativa de desarrollo.

En el último año se han llevado a cabo diversas actuaciones supervisoras relacionadas con la comercialización de la

cuenta de pago básica; se ha observado que, con carácter general, las entidades informan de este producto tanto en los tabloneros de anuncios como en sus sitios web y que los empleados conocen su existencia, aunque se han detectado ciertas carencias en relación con sus conocimientos sobre las características de este tipo de cuentas, en especial sobre el régimen de gratuidad para ciertos colectivos, y en la información previa que se facilita a los solicitantes. Estas actuaciones han permitido identificar las mejores prácticas del mercado, entre las que destaca el establecimiento de mecanismos para la identificación de colectivos en dificultades a los que se les ofrece esta cuenta.

El número de cuentas de pago básicas abiertas en España no es elevado, lo que puede deberse a la falta de proactividad de las entidades a la hora de ofrecer este producto, pero también a la elevada bancarización y a la existencia de otros productos comercializados de características similares. Por otro lado, la tasa de rechazo de apertura de cuentas de pago básicas registrada en los sistemas de las entidades es baja; el principal motivo de denegación es el de disponer ya de otra cuenta corriente.

Promoción de un acuerdo entre las entidades y la Fiscalía General del Estado

En relación con las medidas de apoyo a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad en el ámbito bancario, en 2023 la Fiscalía General del Estado y las principales asociaciones bancarias firmaron un acuerdo, con el acompañamiento, a modo de observador, del Banco de España, para garantizar la autonomía de las personas con discapacidad en relación con los servicios y productos bancarios. Fruto de este acuerdo, se ha puesto a disposición del público información en el sitio web de la Fiscalía General del Estado.

1 Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios.

2 Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

3 Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.