



## NOTA DE PRENSA

Madrid, 12 de septiembre de 2022

### **El Banco de España supervisa la información proporcionada a clientes en la comercialización de las cuentas de pago**

El Banco de España visitó 152 oficinas bancarias de 12 entidades durante los dos últimos meses de 2021. En dichas visitas se realizaron entrevistas al personal que atiende al público para verificar el cumplimiento de la normativa relativa a la información que las entidades deben proporcionar a los clientes en el proceso de apertura de cuentas de pago, así como sobre la operativa y los servicios de pago ligados a las mismas.

El análisis efectuado, que ha sido compartido con las entidades visitadas y con las principales asociaciones bancarias, ha evidenciado que el grado de cumplimiento es desigual en los diferentes ámbitos de la información que se proporciona en el momento de la comercialización.

Así, se han observado resultados satisfactorios en la información proporcionada respecto al régimen de comisiones por retirada de efectivo a débito en cajeros de terceros y a los elementos esenciales de seguridad en la operativa de pagos de banca electrónica. Igualmente se ha considerado adecuada la información proporcionada sobre los servicios y costes asociados a la cuenta de pago y respecto al régimen de devolución de recibos autorizados en cuenta.

Por el contrario, se han apreciado necesidades de mejora en la información ofrecida sobre la gratuidad de la cuenta de pago básica para colectivos vulnerables o en riesgo de exclusión financiera y sobre el servicio de traslado de cuentas. Asimismo, el personal de algunas sucursales no evidenció un conocimiento detallado del Documento Informativo de Comisiones, si bien esta circunstancia no afectaba a la calidad de la información que permite comparar los costes y servicios ofrecidos por las distintas cuentas de pago.

Con estas actuaciones *in situ* en oficinas, el Banco de España obtiene una información fundamental para la identificación de puntos de mejora en la relación de las entidades con sus clientes, al tiempo que ayuda a reforzar la cultura de conducta de las mismas.

*Reproducción permitida solo si se cita la fuente*

Para más información: Tel. +34 91 338 5044 / 6097 / 5318 Fax +34 91 338 5203 www.bde.es Correo electrónico: comunicacion@bde.es

@BancoDeEspaña

Banco de España