

COMERCIALIZACIÓN DE CUENTAS DE PAGO EN OFICINAS BANCARIAS

Tras la transposición de la nueva normativa comunitaria al ordenamiento jurídico español en el ámbito de los servicios de pago, ha quedado configurado, entre otros, un nuevo entorno para las cuentas de pago. Adicionalmente, hay que tener en cuenta las estadísticas de consultas, quejas y reclamaciones que sobre este producto se reciben en el Banco de España, incluidas en la última Memoria de Reclamaciones, y las incidencias detectadas en la apertura y funcionamiento de estas.

En el ámbito de la comercialización de los productos bancarios, y en particular en el de las cuentas de pago, reviste especial relevancia la labor de facilitación de las explicaciones y aclaraciones proporcionadas en el momento de su contratación por parte del personal que atiende a la clientela en la comercialización de este producto.

En relación con esta labor, a lo largo del último trimestre de 2021, se llevó a cabo una actuación supervisora consistente en la realización de visitas a oficinas bancarias

con el objeto de verificar que el personal que desarrolla esta labor dispone de los conocimientos y competencias adecuados. Se han visitado un total de 152 sucursales bancarias de 12 entidades distribuidas a lo largo de toda la geografía española, que se han seleccionado buscando una adecuada combinación de ciudades y poblaciones lo más heterogénea posible. Los aspectos revisados (a través de entrevistas con el personal que atiende a la clientela) incluyen, entre otros, los relativos a las explicaciones y documentos que se le ofrecen al cliente que solicita la apertura de una cuenta, el traslado de una de ellas, información sobre la cuenta de pagos básica, o explicaciones sobre la operativa a través de banca electrónica.

Las visitas a las redes de oficinas son una herramienta a disposición del Banco de España para aumentar la eficacia de la labor supervisora y para reforzar una adecuada cultura de conducta de las entidades que se ha podido reanudar en el año 2021 siguiendo la trayectoria de la actuación supervisora realizada en 2019¹.

¹ Para mayor detalle, véase Banco de España (2020), «Verificación de las obligaciones de transparencia en oficinas bancarias», recuadro 4.2, *Memoria de la Supervisión Bancaria en España 2019*.