

# RECOMENDACIONES

## RECOMENDACIÓN DE LA COMISIÓN

de 18 de julio de 2011

sobre el acceso a una cuenta de pago básica

(Texto pertinente a efectos del EEE)

(2011/442/UE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 292,

Considerando lo siguiente:

- (1) Garantizar el acceso del consumidor a los servicios de pago en la Unión Europea (en lo sucesivo, «la Unión») es esencial para que los consumidores puedan aprovechar plenamente las ventajas del mercado único y para contribuir al buen funcionamiento de este. La disponibilidad de servicios de pago esenciales no está actualmente garantizada por los proveedores de servicios de pago, ni por todos los Estados miembros de la Unión.
- (2) El pleno ejercicio de la libertad de circulación de las personas dentro de la Unión puede verse entorpecido por la aplicación de algunos criterios de admisión restrictivos que, más allá de lo exigido por la legislación, aplican actualmente los proveedores de servicios de pago para la apertura de cuentas. Además, no disponer de una cuenta de pago impide a los consumidores incorporarse al mercado de los principales servicios financieros, en detrimento de su inclusión financiera y social, lo que a menudo perjudica al segmento más vulnerable de la población. Asimismo dificulta su acceso a bienes y servicios esenciales. Por lo tanto, es necesario establecer principios para el acceso a las cuentas de pago básicas, que es un factor fundamental para la inclusión y la cohesión social, a fin de permitir a los consumidores disfrutar como mínimo de un conjunto común de servicios de pago esenciales.
- (3) Es importante garantizar que se apliquen coherentemente en toda la Unión los principios de acceso a las cuentas de pago básicas. Sin embargo, para ser más efectivos, dichos principios se han de aplicar teniendo en cuenta la diversidad de los usos bancarios de la Unión.
- (4) La presente Recomendación fija los principios generales aplicables a la provisión de cuentas de pago básicas dentro de la Unión.
- (5) La presente Recomendación debe aplicarse en conjunción con la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior <sup>(1)</sup>. En consecuencia, procede aplicar a las cuentas de pago básicas las normas sobre la transparencia de condiciones e información relativas a los servicios de pago.
- (6) Las disposiciones de la presente Recomendación no han de impedir a los Estados miembros o a los proveedores de servicios de pago adoptar medidas justificadas por razones legítimas de seguridad y orden público, de conformidad con el Derecho de la Unión.
- (7) Los consumidores legalmente residentes en la Unión y que no sean titulares de una cuenta de pago en un Estado miembro determinado deben poder abrir y utilizar una cuenta de pago básica en dicho Estado. Para generalizar en lo posible el acceso a las cuentas de pago básicas, los Estados miembros deben garantizarlo a los consumidores con independencia de las circunstancias financieras de estos, como desempleo o quiebra personal. Sin embargo, el derecho de acceso a una cuenta de pago básica en cualquier Estado miembro debe atenerse a lo preceptuado en la Directiva 2005/60/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2005, relativa a la prevención de la utilización del sistema financiero para el blanqueo de capitales y para la financiación del terrorismo <sup>(2)</sup>, en particular por lo que se refiere a los procedimientos de debida diligencia con la clientela.
- (8) Por otra parte, la presente Recomendación debe entenderse sin perjuicio de la obligación del proveedor de servicios de pago de cancelar el contrato de cuenta de pago básica en circunstancias excepcionales, con arreglo

<sup>(1)</sup> DO L 319 de 5.12.2007, p. 1.

<sup>(2)</sup> DO L 309 de 25.11.2005, p. 15.

- a la normativa nacional o de la Unión pertinente, por ejemplo, en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, o de prevención e investigación de delitos.
- (9) Para garantizar la disponibilidad de cuentas de pago básicas en función de las circunstancias nacionales concretas, los Estados miembros deben poder designar con ese fin, sobre la base de los principios de transparencia, no discriminación y proporcionalidad, a uno, varios o todos los proveedores de servicios de pago. Las medidas que los Estados miembros adopten a este respecto no han de falsear la competencia entre los proveedores de servicios de pago, y se deben basar en los principios de transparencia, no discriminación y proporcionalidad. En tal contexto, los Estados miembros deben hacer públicos los derechos y obligaciones de los proveedores a quienes se encomiende la oferta de las cuentas de pago básicas.
- (10) Para garantizar la transparencia y equidad de trato y permitir al consumidor cuestionar la decisión del proveedor de servicios de pago, este último debe comunicar al interesado los motivos y la justificación de una eventual negativa a abrir una cuenta de pago básica.
- (11) Todo Estado miembro debe garantizar el acceso a un núcleo de servicios de pago esenciales. Entre los servicios que ineludiblemente deben ir ligados a una cuenta de pago básica figura la posibilidad de realizar depósitos y retirar fondos en efectivo. El consumidor debe poder efectuar las operaciones básicas, como recibir rentas o prestaciones, pagar facturas o impuestos y comprar bienes y servicios, a través de adeudos domiciliados, transferencias y utilización de una tarjeta de pago. Para promover al máximo la inclusión financiera, dichos servicios han de permitir la compra de bienes y servicios en línea, cuando ello sea técnicamente posible. También han de dar al consumidor la posibilidad de efectuar órdenes de pago a través de los servicios bancarios en línea del proveedor de servicios, cuando ello sea técnicamente posible. Sin embargo, la cuenta de pago básica debe excluir la ejecución de órdenes que generen un saldo negativo. El acceso al crédito no debe considerarse un componente automático de una cuenta de pago básica ni un derecho vinculado a la misma.
- (12) Si el proveedor de servicios de pago cobra al consumidor gastos de apertura, utilización, cierre de la cuenta y uso de los servicios vinculados inseparablemente a ella, con arreglo a la presente Recomendación, el importe total de las mismas ha de ser razonable para el consumidor, de modo que no se impida a este, dadas las circunstancias concretas del país, abrir una cuenta de pago básica y utilizar sus servicios conexos. Todo gasto adicional exigible al consumidor en caso de incumplimiento de las condiciones establecidas en el contrato debe ser también razonable.
- (13) Para garantizar una aplicación coherente y eficaz del principio de los gastos razonables, los Estados miembros deben definir lo que se entiende por tales según los criterios indicativos establecidos en la presente Recomendación, que pueden considerarse conjuntamente.
- (14) Son también necesarias medidas para impulsar la sensibilización sobre la existencia de las cuentas de pago básicas, a fin de fomentar la inclusión financiera. En consecuencia, los Estados miembros, así como los proveedores de servicios de pago, deben proporcionar a los consumidores información general, clara y comprensible, sobre las principales características y condiciones de uso de dichas cuentas, así como sobre los pasos prácticos que el consumidor ha de dar cuando ejercite su derecho a abrir una de ellas. El consumidor debe también ser informado de que no es obligatorio adquirir servicios suplementarios para acceder a una cuenta de pago básica.
- (15) El cumplimiento de las disposiciones de la presente Recomendación requiere operaciones de tratamiento de datos personales de los consumidores. Dicho tratamiento está regulado por la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos <sup>(1)</sup>, y, en particular, sus artículos 6, 7, 10, 11, 12 y 17, que garantizan un tratamiento justo y lícito de los datos personales, así como el respeto del derecho fundamental a la protección de los mismos, en particular por lo que se refiere a los requisitos generales de necesidad y proporcionalidad, el derecho del interesado a acceder a los datos que le conciernan, y la rectificación, supresión o bloqueo de los datos inexactos, y su artículo 28 sobre la vigilancia del cumplimiento de la Directiva 95/46/CE por parte de la autoridad pública independiente a la que se haya encomendado la protección de datos.
- (16) Los consumidores han de tener acceso a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para la resolución de los litigios derivados de los principios establecidos en la presente Recomendación. Se podrán utilizar los órganos y regímenes existentes, por ejemplo, para la resolución de los litigios relativos a los derechos y obligaciones emanados de la Directiva 2007/64/CE.
- (17) Procede reforzar la aplicación de los principios establecidos en la presente Recomendación mediante supervisión nacional. Se ha de facultar a las autoridades competentes para que desempeñen de manera eficiente su cometido de vigilancia.

<sup>(1)</sup> DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

- (18) Los Estados miembros han de disponer de estadísticas anuales fiables al menos sobre el número de cuentas de pago básicas abiertas, solicitudes rechazadas y cancelaciones, así como sobre los gastos conexos a dichas cuentas. Con este fin, se invita a los Estados miembros a utilizar cualquier fuente de información pertinente. Los Estados miembros deben comunicar dicha información a la Comisión con periodicidad anual, y por primera vez no más tarde del 1 de julio de 2012.
- (19) Procede invitar a los Estados miembros a que tomen las medidas necesarias para garantizar la aplicación de la presente Recomendación en el plazo máximo de seis meses después de su publicación. En función de la información que faciliten los Estados miembros, la Comisión hará un seguimiento de las medidas adoptadas y efectuará una evaluación no más tarde del 1 de julio de 2012. Sobre la base de dicho seguimiento, la Comisión propondrá cualquier actuación necesaria, incluidas medidas legislativas, si procede, a fin de garantizar el pleno cumplimiento de los objetivos planteados.

HA ADOPTADO LA PRESENTE RECOMENDACIÓN:

### SECCIÓN I

#### Definiciones

1. A efectos de la presente Recomendación, se entenderá por:
  - a) «consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, industrial, artesanal o profesional;
  - b) «proveedor de servicios de pago»: el proveedor o proveedores de servicios de pago definidos en el artículo 4, apartado 9, de la Directiva 2007/64/CE, encargados de ofrecer cuentas de pago básicas de conformidad con el apartado 3;
  - c) «cuenta de pago»: toda cuenta abierta a nombre de un consumidor y que se utilice para realizar operaciones de pago;
  - d) «operación de pago»: una operación de pago según se define en el artículo 4, apartado 5, de la Directiva 2007/64/CE;
  - e) «fondos»: los fondos tal como se definen en el artículo 4, apartado 15, de la Directiva 2007/64/CE;
  - f) «contrato»: un contrato marco según se define en el artículo 4, apartado 12, de la Directiva 2007/64/CE.

### SECCIÓN II

#### Derecho de acceso

2. Los Estados miembros deben garantizar que todo consumidor que resida legalmente en la Unión disfrute del derecho a abrir y utilizar una cuenta de pago básica facilitada por un proveedor de servicios de pago que opere en su territorio si ese consumidor no posee ya otra cuenta de pago que le permita hacer uso en ese mismo territorio de los servicios enumerados en el apartado 6. Tal derecho ha de aplicarse con independencia de la situación financiera del consumidor.
3. Los Estados miembros deben garantizar que al menos un proveedor de servicios de pago sometido a su jurisdicción ofrezca cuentas de pago básicas en su territorio. A tal fin, deberán tener en cuenta la situación geográfica o la cuota de mercado de los proveedores de servicios de pago de su territorio. Los Estados miembros deben velar por que ello no genere falseamientos de la competencia entre los proveedores de servicios de pago.
4. Los Estados miembros han de velar por que los proveedores de servicios de pago empleen sistemas transparentes, equitativos y fiables cuando comprueben si el consumidor dispone ya o no de una cuenta de pago.
5. Los Estados miembros deben garantizar que cuando se rechace una solicitud de cuenta de pago básica, el proveedor de servicios de pago comunique inmediatamente al consumidor las razones y la justificación de su negativa, por escrito y gratuitamente. Pueden aplicarse limitaciones a este derecho a la información a través de medidas legislativas, cuando dichas limitaciones constituyan actuaciones necesarias y proporcionadas para salvaguardar la seguridad nacional o el orden público.

### SECCIÓN III

#### Características de la cuenta de pago básica

6. La cuenta de pago básica debe abarcar los servicios siguientes:
  - a) servicios que permitan todas las operaciones necesarias para la apertura, utilización y cierre de una cuenta de pago;
  - b) servicios que permitan depositar dinero en efectivo en una cuenta de pago;
  - c) Servicios que permitan retirar dinero en efectivo de una cuenta de pago;

d) ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos con origen y destino en una cuenta de pago, ya sea del proveedor de servicios de pago del consumidor o de otro proveedor, mediante:

i) la ejecución de adeudos domiciliados,

ii) la realización de operaciones de pago mediante una tarjeta de pago que no permita la ejecución de operaciones por importe superior al saldo de la cuenta,

iii) la realización de transferencias.

7. El acceso a una cuenta de pago básica no ha de condicionarse a la adquisición de servicios suplementarios.

8. El proveedor de servicios de pago no debe ofrecer, de forma expresa ni tácita, opción alguna de descubierto en relación con una cuenta de pago básica. No se deben ejecutar órdenes de pago cursadas al proveedor de servicios cuando dicha ejecución vaya a resultar en un saldo negativo de la cuenta de pago básica del consumidor.

#### SECCIÓN IV

##### Gastos bancarios

9. Los Estados miembros deben garantizar que la cuenta de pago básica se ofrezca gratuitamente o a un coste razonable.

10. Si un proveedor de servicios de pago cobra al consumidor gastos por la apertura, utilización o cierre de una cuenta de pago básica o por el uso de uno o varios de los servicios enumerados en el apartado 6, los importes totales correspondientes deben ser razonables.

11. También ha de ser razonable cualquier gasto adicional que el proveedor de servicios de pago pueda aplicar en relación con el contrato de cuenta de pago básica, incluidas las derivadas de eventuales incumplimientos de los compromisos contraídos por el consumidor en el contrato.

12. Los Estados miembros deben determinar lo que se entiende por gasto razonable, aplicando uno o varios de los siguientes criterios:

a) niveles nacionales de renta;

b) gastos medios aplicados a las cuentas de pago en el Estado miembro;

c) costes totales relativos a la provisión de la cuenta de pago básica;

d) precios nacionales al consumo.

#### SECCIÓN V

##### Información general

13. Los Estados miembros deben lanzar campañas de sensibilización que den a conocer la existencia de las cuentas de pago básicas, las tarifas aplicadas, los procedimientos a seguir para ejercer el derecho a acceder a ellas y las formas de acceso al mecanismo de reclamación y recurso extrajudicial.

14. Los Estados miembros deben velar por que los proveedores de servicios de pago informen a los consumidores sobre las características específicas de sus cuentas de pago básicas, los gastos cobrados y las condiciones de utilización. El consumidor debe también ser informado de que no es obligatorio adquirir servicios suplementarios para disponer de una cuenta de pago básica.

#### SECCIÓN VI

##### Mecanismos de supervisión y de resolución extrajudicial de litigios

15. Los Estados miembros deben designar a las autoridades competentes encargadas de garantizar y vigilar el cumplimiento efectivo de los principios enunciados en la presente Recomendación. Dichas autoridades han de ser independientes de los proveedores de servicios de pago.

16. Los Estados miembros deben velar por que se instauren procedimientos adecuados y efectivos de reclamación y recurso para la resolución extrajudicial de los litigios relacionados con los derechos y obligaciones que emanan de los principios enunciados en la presente Recomendación, entre los proveedores de servicios de pago y los consumidores, para lo cual podrán valerse, si procede, de organismos existentes. Los Estados miembros deben garantizar también que todos los proveedores de servicios de pago se adhieran a uno o más de los organismos responsables de los procedimientos de reclamación y recurso.

17. Los Estados miembros han de velar por que los órganos citados en el apartado 16 colaboren activamente en la resolución de los conflictos transfronterizos.

#### SECCIÓN VII

##### Información estadística

18. Los Estados miembros deben garantizar que los proveedores de servicios de pago faciliten a las autoridades nacionales, con periodicidad anual, datos fiables, como mínimo, sobre el número de cuentas de pago básicas abiertas, de

solicitudes rechazadas y motivos de la denegación y de cancelaciones, así como sobre los gastos conexos. Esa información deberá facilitarse de forma agregada.

presente Recomendación en el plazo de seis meses tras su publicación y comuniquen a la Comisión cualquier medida adoptada de conformidad con la misma.

19. Con carácter anual, y por primera vez no más tarde del 1 de julio de 2012, los Estados miembros proporcionarán a la Comisión información sobre el número de cuentas de pago básicas abiertas, solicitudes rechazadas y cancelaciones, así como sobre los gastos conexos a ellas.

21. La presente Recomendación se dirige a los Estados miembros.

Hecho en Bruselas, el 18 de julio de 2011.

#### SECCIÓN VIII

##### Disposiciones finales

20. Se invita a los Estados miembros a que emprendan todas las actuaciones necesarias para garantizar la aplicación de la

*Por la Comisión*  
Michel BARNIER  
*Miembro de la Comisión*

---