

**Miércoles 4 de julio de 2012**

9. Aplauda la decisión de solicitar nuevos esfuerzos orientados al establecimiento de un plan de trabajo con miras a una auténtica unión económica y monetaria; insiste en que debe asociarse plenamente al Parlamento Europeo a esta tarea, y en pie de igualdad, más allá de su función como colegislador; pide, además, que en el proceso de reforma de las instituciones y procesos decisorios de la Unión Europea no participen únicamente las instituciones europeas y los parlamentos nacionales, sino también los interlocutores sociales, la sociedad civil y otras partes interesadas en el marco de un amplio debate público sobre una integración política, económica, social y fiscal más profunda de la Unión Europea; subraya que la estrecha participación del Parlamento Europeo y los parlamentos nacionales ocupará un lugar central, respetando debidamente el método comunitario; opina que el Protocolo nº 1 del TFUE sobre el cometido de los parlamentos nacionales en la Unión Europea ofrece un marco adecuado para la cooperación interparlamentaria;
10. Opina, no obstante, que aún quedan por realizar muchos esfuerzos legislativos antes de poder ofrecer una respuesta global, estructural y completa a la crisis; pide, por tanto, a la Comisión que presente un paquete de propuestas legislativas para septiembre de 2012, en consonancia con el método de la Comisión, basándose en estos cuatro bloques constitutivos;
11. Pide al Consejo que dé su acuerdo a un programa coordinado de inversiones específicas a escala nacional, a fin de estimular la economía europea;
12. Se compromete a garantizar un proceso decisorio rápido y eficaz en cuanto haya recibido el mencionado paquete de propuestas legislativa en el plazo solicitado y lo haya examinado;
13. Observa, no obstante, que sacará sus propias conclusiones en caso de que no reciba el mencionado paquete de propuestas legislativas en el plazo solicitado;
14. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución al Consejo y a la Comisión, así como a los Gobiernos y los Parlamentos de los Estados miembros.

---

**Acceso a los servicios bancarios básicos**

P7\_TA(2012)0293

**Resolución del Parlamento Europeo, de 4 de julio de 2012, con recomendaciones destinadas a la Comisión sobre el acceso a los servicios bancarios básicos (2012/2055(INI))**

(2013/C 349 E/10)

*El Parlamento Europeo,*

- Visto el artículo 225 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,
- Vista la Comunicación de la Comisión, de 27 de octubre de 2010, titulada «Programa de Trabajo de la Comisión para 2011» (COM(2010)0623), y, en particular, la referencia a la prevista «legislación sobre el acceso a los servicios bancarios básicos»,
- Vista la Comunicación de la Comisión, de 13 de abril de 2011, titulada «Acta del Mercado Único: Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza - "Juntos por un nuevo crecimiento"» (COM(2011)0206),
- Vista la Comunicación de la Comisión titulada «Europa 2020: Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador» (COM(2010)2020),

Miércoles 4 de julio de 2012

- Vista 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>, y, en particular, lo referente al establecimiento de la una zona única de pagos en euros,
  - Vista 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>,
  - Vistas las consultas de la Comisión sobre la inclusión financiera y la garantía del acceso a una cuenta de pago básica, de 2009, y sobre el acceso a una cuenta de pago básica, de 2010,
  - Vista la Recomendación 2011/442/UE de la Comisión, de 18 de julio de 2011, sobre el acceso a una cuenta de pago básica <sup>(3)</sup>, así como la evaluación de impacto que la acompaña (SEC(2011)0906),
  - Visto el documento de trabajo de los servicios de la Comisión titulado «El mercado único visto por la gente: instantánea de las veinte preocupaciones principales de los ciudadanos y de las empresas» (SEC(2011)1003), y, en particular, la preocupación 7, referente a las dificultades que encuentran los ciudadanos para abrir una cuenta bancaria en Estados miembros distintos del de residencia,
  - Vistos los artículos 42 y 48 de su Reglamento,
  - Vistos el informe de la Comisión de Asuntos Económicos y Monetarios y la opinión de la Comisión de Mercado Interior y Protección del Consumidor (A7-0197/2012),
- A. Considerando que el buen funcionamiento del mercado interior y el desarrollo de una economía social de mercado moderna dependen, entre otras cosas, de la prestación universal de servicios de pago básicos asequibles y de fácil acceso y de un sector bancario con responsabilidad social;
- B. Considerando que el acceso a los servicios de pago básicos es uno de los requisitos necesarios para que los consumidores se beneficien del mercado interior, en particular, de la libertad de circulación y las transferencias de dinero y las adquisiciones de bienes y servicios a través de las fronteras con unos costes de transacción razonables; considerando que los servicios de pago básicos son esenciales para que los consumidores aprovechen los beneficios del comercio electrónico; considerando que el coste anual de oportunidad de no disponer de acceso a una cuenta de pago se estima entre 185 EUR y 365 EUR por consumidor; considerando que el acceso a los servicios de pago básicos, en particular, representa cada vez más un requisito necesario para la inclusión social en cuanto al acceso al empleo, la atención sanitaria y la vivienda;
- C. Considerando que la Comisión estima que actualmente el 7 % de la población adulta de la Unión, es decir, unos 30 millones de personas, no tienen cuenta bancaria, y que se estima que entre 6,4 millones de personas han sido privadas de su cuenta bancaria por proveedores de servicios de pago o no se han atrevido a solicitarla; considerando que la exclusión financiera varía de un Estado miembro a otro; considerando que algunos Estados miembros tienen un índice de penetración de cuentas bancarias muy bajo, estando situado el más bajo en el 50 % de la población adulta en Rumanía y Bulgaria;
- D. considerando que todos los consumidores tienen derecho a decidir no tener una cuenta de pago o una cuenta bancaria básica; considerando por tanto que los consumidores no deben estar obligados a tener una cuenta de pago o una cuenta bancaria básica; considerando, en este contexto, que la educación financiera para poner de relieve las ventajas de la inclusión financiera es importante;

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

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

<sup>(3)</sup> DO L 190 de 21.7.2011, p. 87.

**Miércoles 4 de julio de 2012**

- E. Considerando que los bancos pueden denegar la posibilidad de abrir una cuenta bancaria a quienes no sean residentes del Estado miembro en el que esté registrado el banco; considerando que las dificultades con que tropiezan los no residentes para abrir cuentas bancarias obstaculiza el adecuado funcionamiento del mercado interior;
- F. Considerando que el desarrollo económico y social general contribuyen a una elevada penetración de cuentas bancarias; que el 33 % de la variación entre Estados miembros del porcentaje de la población que emplea cuentas corrientes de pago puede explicarse en función del nivel de desarrollo económico y, por consiguiente, el 67 % depende de otros factores, como las disposiciones de regulación o autorregulación;
- G. Considerando que los proveedores de servicios de pago, actuando de conformidad con la lógica del mercado, tienden a centrarse en los consumidores comercialmente atractivos y, por lo tanto, a dejar en algunos casos a los consumidores comercialmente menos atractivos sin las mismas opciones de productos; que los códigos del sector como los introducidos en Alemania, Eslovenia, Italia, Irlanda, Luxemburgo y el Reino Unido se deben, entre otras cosas, a la presión pública y a las demandas de iniciativas legislativas; Considerando que los instrumentos de autorregulación han tenido resultados positivos o ambiguos y que, hasta la fecha, no garantizan el acceso a servicios de pago básicos en todos los Estados miembros;
- H. Considerando que los enfoques legislativos para garantizar el acceso a servicios bancarios básicos han tenido resultados satisfactorios; por ejemplo, cerca de 100 % de los hogares en Dinamarca y Finlandia están cubiertos por servicios de pago, mientras que el número de ciudadanos sin cuenta bancaria se ha reducido considerablemente en Bélgica y Francia, como resultado de la aplicación de iniciativas legislativas;
- I. Considerando que no todos los Estados miembros han tomado las medidas adecuadas requeridas en la Recomendación de la Comisión 2011/442/UE de 18 de julio de 2011 sobre el acceso a una cuenta de pago básica <sup>(1)</sup> y que demasiados Estados miembros todavía no requieren por vía legal o voluntaria que los proveedores ofrezcan servicios de pago básicos;
- J. Considerando que, para ser efectiva, una cuenta de pago debe ser sencilla de abrir y prestar una gama determinada de servicios fundamentales, y que deben establecerse medidas para la supervisión efectiva y la resolución de controversias, así como facilitar el acceso a estas cuentas por parte de consumidores sin domicilio fijo; considerando que la legislación sobre blanqueo de dinero y financiación del terrorismo debe aplicarse de manera proporcionada y no ha de utilizarse como pretexto infundado para rechazar a los consumidores comercialmente menos atractivos; considerando que la Comisión debe estudiar si habría de ser necesario que los consumidores tienen un vínculo con el Estado miembro a fin de poder optar a una cuenta de pago básica;
- K. Considerando que los proveedores de servicios de pago deben dar acceso a una cuenta de pago básica gratuitamente o a un costo razonable;
- L. Considerando que los proveedores de servicios de pago deben prestar especial atención a los consumidores financieramente vulnerables cuando ofrezcan productos de crédito adicionales y descubiertos a fin de evitar un endeudamiento excesivo; Considerando que los Estados miembros deben evitar que unos posibles cargos por servicios de pago básicos se conviertan en una barrera que impida a consumidores financieramente excluidos tener acceso a servicios básicos de pago;
- M. Considerando que, como consecuencia en parte de la crisis social y económica, el endeudamiento se ha convertido en el "nuevo riesgo social" más significativo en toda la Unión y que la protección contra el embargo, que debe gestionarse y desarrollarse exclusivamente a escala del Estado miembro, es un aspecto importante en este sentido.
- N. Considerando que deben evitarse las distorsiones de la competencia y deben tenerse en cuenta las necesidades de los consumidores de las regiones con baja presencia bancaria, por lo que el alcance de las iniciativas debe ser lo más amplio posible; Considerando que debe tenerse en cuenta la evolución reciente del mercado de servicios de pago, tales como soluciones de prepago o la gestión bancaria por teléfono móvil al desarrollar y evaluar de las iniciativas en este campo;

(1) DO L 190 de 21.7.2011, p. 87.

Miércoles 4 de julio de 2012

- O. Considerando que, respecto a cualquier iniciativa en relación con el acceso a servicios de pago básicos, la disponibilidad de información comprensible para los consumidores constituye un elemento clave; Considerando que la Comisión debe, por tanto, alentar a los Estados miembros a desarrollar campañas de comunicación bien orientadas, abordando las necesidades y preocupaciones particulares de los consumidores sin cuenta bancaria, vulnerables y con residencia móvil; Considerando que para que los clientes de cuentas de pago básicas reciban servicio de manera apropiada, los proveedores deben garantizar que el personal pertinente posee la formación adecuada; Considerando que los proveedores también deben garantizar que los posibles conflictos de interés no afecten a los clientes de una manera negativa.
- P. Considerando que los estudiantes, los trabajadores y los prestadores de servicios deben poder circular a través de las fronteras y aprovecharse con facilidad de la movilidad en la Unión;
- Q. Considerando que para abrir una cuenta de pago en un Estado miembro no debe ser obligatorio que el consumidor cierre una cuenta ya existente en otro Estado miembro;
- R. Considerando que los requisitos actuales del proveedor de servicios de pago para la apertura de una cuenta de pago son restrictivos y podrían impedir la movilidad transfronteriza en la Unión;
1. Pide que la Comisión presente una evaluación detallada de la situación en todos los Estados miembros en septiembre de 2012; pide a la Comisión que presente, en enero de 2013, con fundamento en el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, una Directiva para garantizar el acceso a los servicios de pago básicos a todos los consumidores que residan legalmente en la Unión, a menos que esa evaluación detallada demuestre que no hay necesidad de tal propuesta, siguiendo las recomendaciones detalladas establecidas en el anexo del presente Reglamento;
  2. Confirma que estas recomendaciones respetan los derechos fundamentales y los principios de subsidiariedad y proporcionalidad;
  3. Considera que la propuesta solicitada carece de repercusiones financieras para el presupuesto de la Unión;
  4. Encarga a su Presidente que transmita la presente Resolución y las recomendaciones que se detallan en el anexo a la Comisión y al Consejo, así como a los Gobiernos y a los Parlamentos de los Estados miembros.

---

#### ANEXO A LA RESOLUCIÓN:

##### RECOMENDACIONES DETALLADAS RESPECTO AL CONTENIDO DE LA PROPUESTA SOLICITADA

*El Parlamento Europeo considera que la Directiva que debe adoptarse debería regular lo siguiente:*

##### **Recomendación 1 (sobre el ámbito de aplicación)**

1. Una «cuenta de pago básica» debe definirse como una cuenta de pago ofrecida de acuerdo con las disposiciones del acto legislativo propuesto. Las cuentas de pago de tipo básico que no cumplan plenamente estas disposiciones no se considerarán cubiertas por este término.
2. La Directiva debe disponer que los Estados miembros deben garantizar el acceso a servicios de pago básicos obligando, en principio, a todos los proveedores de servicios de pagos tal como se definen en el artículo 4, apartado 9, de la Directiva 2007/64/CE que ofrecen cuentas de pagos a los consumidores como parte integral de su actividad habitual a proporcionar cuentas de pago básicas.
3. Toda iniciativa legislativa debe respetar el principio de subsidiariedad y tener en cuenta las disposiciones legales o voluntarias de los Estados miembros en los que ya se ha logrado garantizar el derecho de acceso y uso de una cuenta de pago básica;
4. En consecuencia, para evitar imponer cargas indebidas a los proveedores de servicios de pago que no ofrecen cuentas de pago a consumidores, estarán exentos de la obligación de ofrecer una cuenta de pago básica:

**Miércoles 4 de julio de 2012**

- a) los prestadores de servicios de pago contemplados en el artículo 1, apartado 1, letras e) y f), de la Directiva 2007/64/CE;
- b) las entidades de pago autorizadas solamente a prestar uno o varios de los servicios de pago enumerados en los puntos 4 a 7 del anexo a la Directiva 2007/64/CE;

5. Los Estados miembros deben poder eximir a otros proveedores de servicios de pagos de la obligación de proporcionar una cuenta de pago básica. Cualquier exención debe basarse en criterios objetivos y muy restrictivos y debe abarcar sólo a proveedores de servicios de pagos tales como los basados en un modelo de actividad sin fines de lucro o que no ejecuten en general servicios de pagos al por menor. Las exenciones no deben menoscabar el derecho de acceso de los consumidores y deben serlo más reducidas que sea posible para minimizar sus efectos negativos sobre la competencia.

**Recomendación 2 (sobre los requisitos de acceso e identificación)**

6. La legislación que se adopte debe velar por que cualquier consumidor, es decir, cualquier persona física que actúe con fines distintos de su comercio, negocio, oficio o profesión, resida legalmente en la Unión, tenga derecho a abrir y utilizar una cuenta de pago básica con un proveedor de servicios de pago que opere en un Estado miembro, siempre que el consumidor no disponga ya de una cuenta de pago en dicho Estado miembro. Los Estados miembros deben garantizar que haya mecanismos viables para que el consumidor pueda cerrar una cuenta de pago regular para convertirla o cambiar a una cuenta de pago básico. Debe exigirse una prueba de identidad al abrir una cuenta de pago básica.

7. La legislación que se adopte debe asegurarse de que no sea excesivamente gravoso para los consumidores demostrar que no disponen ya de una cuenta de pago. Esto podría lograrse, entre otras cosas, requiriendo una declaración jurada por parte del consumidor.

8. Para la apertura de una cuenta de pago básica, no se tendrán en cuenta criterios como la regularidad de los ingresos, el empleo, el historial crediticio, el nivel de endeudamiento, la situación individual en materia de insolvencia o el volumen de operaciones esperado del titular de la cuenta. El acceso a una cuenta de pago básica no se supeditará bajo ninguna circunstancia a la adquisición de otros bienes o servicios, como, por ejemplo, seguros o una cuenta de pago adicional.

9. La propuesta debería establecer que una cuenta de pago básica sólo pueda rehusarse o anularse en circunstancias objetivamente justificadas de conformidad con la legislación nacional o de la Unión no relacionadas con los criterios del párrafo 8, como en el caso de:

- a) incompatibilidad con las normas sobre el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo,
- b) suplantación de personalidad, abuso de confianza o falsificación de documentos,
- c) grave y persistente incumplimiento de las obligaciones derivadas de la cuenta de pago básica.

10. Si es necesario, los Estados miembros deben poner en práctica medidas no discriminatorias y flexibles para ayudar a los consumidores a cumplir los requisitos de diligencia debida, respetando la legislación sobre el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo. Estas medidas han de tener particularmente en cuenta las necesidades de los consumidores sin domicilio fijo.

11. Para facilitarlos, se ha de permitir que los Estados miembros clasifiquen las cuentas bancarias básicas de pago como productos de riesgo bajo de conformidad con el artículo 3, apartado 3, de la Directiva 2006/70/CE de la Comisión por la que se establecen disposiciones de aplicación de la Directiva 2005/60/CE. En consecuencia, podrá obligarse a los proveedores a aplicar a los clientes unos requisitos de diligencia debida simplificados. La Comisión debe tratar de aclarar en mayor medida las interpretaciones de las normas contra el blanqueo de dinero y contra la financiación del terrorismo, para garantizar que se apliquen de manera equilibrada y proporcional en el contexto de los servicios bancarios básicos. Nadie se verá denegado el acceso a una cuenta básica de pago ni será inhabilitado para la misma por dichos motivos, a no ser que haya razones fundamentadas y objetivas para ello. Tales normas nunca se han de usar como pretexto infundado para rechazar a consumidores comercialmente menos atractivos.

12. La legislación que se adopte debe obligar a los proveedores de servicios de pago a actuar con transparencia en relación con la decisión de denegar o cancelar una cuenta básica de pago, cumpliendo al mismo tiempo las normas sobre el blanqueo de dinero y contra la financiación del terrorismo, así como sobre la prevención e investigación de delitos. Para que el consumidor pueda oponerse a la decisión del prestador de servicios de pago, el prestador de servicios de pago deberá informar por escrito al consumidor del motivo de la denegación de apertura o de la decisión de cancelación de una cuenta básica de pago. El proveedor también debe estar obligado a informar al consumidor sobre las posibilidades de mecanismos alternativos de resolución de controversias.

Miércoles 4 de julio de 2012

13. La legislación que se adopte debe obligar al proveedor a actuar con celeridad cuando compruebe si el consumidor tiene derecho a acceder a una cuenta de pago básica y, en este contexto, el proveedor debe informar al consumidor de las razones de todo retraso superior a dos semanas. Las razones que sean responsabilidad del proveedor, como el exceso de trabajo, no deben justificar tal retraso. El proveedor podrá pedir al consumidor que se presente personalmente en la sucursal más próxima para abrir la cuenta. Sin embargo, si fuese imposible o excesivamente gravoso para los consumidores estar físicamente presentes, deben encontrarse soluciones alternativas.

### **Recomendación 3 (sobre funcionalidades y coste)**

14. La legislación debe permitir que el usuario de una cuenta de pago básica pueda efectuar operaciones de pago esenciales, como recibir ingresos o prestaciones, pagar facturas o impuestos y adquirir bienes y servicios por canales físicos o remotos, utilizando los sistemas nacionales generales.

15. Los Estados miembros deben poder autorizar, si procede, a los proveedores de servicios de pago conceder pequeños créditos en descubierto como amortiguación para cubrir temporalmente los saldos negativos. Los proveedores deben, además y si procede, estar facultados para ofrecer productos de crédito, como servicio independiente, a clientes de cuentas de pago básicas. El acceso o uso de la cuenta de pago básica no debe de ninguna manera verse restringida ni condicionada por la compra de tales servicios o productos. Los intereses de dichos descubiertos y de los productos de crédito independientes deben ser transparentes y al menos tan favorables como la política de precios habitual del proveedor.

16. El acceso a una cuenta de pago básica debe ser gratuito o estar sujeto a costes razonables. Si se cobran derechos, debe ser de manera transparente. Cada Estado miembro debe establecer un límite superior para el importe total anual de las comisiones relacionadas con la apertura y utilización de una cuenta de pago básica. La Comisión debe evaluar la viabilidad de establecer a escala de toda la Unión un límite superior para el importe total anual de las comisiones relacionadas con la apertura y utilización de una cuenta de pago básica. La Comisión también debe explorar maneras de adaptar ese límite a escala de la Unión a las circunstancias nacionales como los índices generales de precios al consumo, los niveles de ingresos y los promedios de comisiones asociados con las cuentas de pago regulares. Los proveedores de servicios de pago deben estar obligados a garantizar que, entre los productos que ofrecen, la cuenta de pago básica sea siempre – cualquiera que sea la comparación que se haga – la cuenta más asequible para la realización de operaciones básicas de pago.

17. Los gastos de penalización deben ser razonables y al menos tan favorables como la política de precios habitual del proveedor. Los gastos de penalización no deben incluirse en el cálculo del importe total anual de las comisiones.

18. Los proveedores deben tener solamente la obligación de incluir funcionalidades que formen parte de su oferta normal. En tal caso, una cuenta bancaria básica debe incluir los servicios siguientes:

#### **A. Servicios de gestión de la cuenta básica**

- a) apertura y cierre de la cuenta de pago;
- b) servicios que permitan depositar efectivo y recibir operaciones en una cuenta de pago;
- c) servicios que permitan retirar efectivo de una cuenta de pago;
- d) obtención de extractos de cuenta.

#### **B. Servicios de pago normales**

- a) transferencias de fondos en la moneda del Estado miembro donde se ha abierto la cuenta por medio de ejecución de transferencias, incluidas las ejecuciones interbancarias;
- b) transferencias de fondos en la moneda del Estado miembro donde se ha abierto la cuenta a través de la ejecución de transacciones de pago mediante tarjeta de pago que no permita la ejecución de transacciones de pago que supere el saldo de la cuenta de pago;
- c) ejecución de órdenes permanentes en la moneda del Estado miembro donde se ha abierto la cuenta por medio de ejecución de transferencias, incluidas las ejecuciones interbancarias;
- d) la ejecución de adeudos domiciliados, en la moneda del Estado miembro donde se ha abierto la cuenta, incluyendo ejecuciones interbancarias en Estados donde su uso es necesario para la ejecución de operaciones esenciales.

**Miércoles 4 de julio de 2012**

No debe existir límite alguno al número de operaciones efectuadas con arreglo a los títulos A y B. Para la ejecución de los servicios previstos en esos títulos, el consumidor debe tener derecho a un acceso no discriminatorio a los diferentes canales ofrecidos por el proveedor, como el manual, las operaciones en el mostrador de las sucursales, operaciones a través del cajero automático, incluyendo los cajeros automáticos de otros proveedores cuando sea técnicamente posible, banca por Internet y banca telefónica.

**C. Servicios adicionales**

Los Estados miembros podrán imponer que se incluyan otras funcionalidades en la cuenta de pago básica. Los proveedores de servicios de pago también deben poder ampliar, por propia iniciativa, la gama de funcionalidades, por ejemplo, incluyendo un instrumento de ahorro o envíos internacionales de dinero a o desde cuentas situadas fuera de la Unión.

***Recomendación 4 (sobre la información)***

19. Los Estados miembros deben proporcionar a los consumidores la información necesaria y de manera comprensible acerca de la disponibilidad de las cuentas de pago básicas, dirigidas a las necesidades particulares y preocupaciones de los consumidores sin cuenta bancaria, vulnerables y con residencia móvil. La Comisión y los Estados miembros deben contribuir a un elevar el nivel de conciencia entre los consumidores y las partes interesadas. Los proveedores deben utilizar los diferentes canales disponibles, por ejemplo en sus sitios Web y, en su caso, en las sucursales donde la información debe ofrecerse de manera visible a los consumidores.

20. Los Estados miembros deben alentar a los bancos a desarrollar medidas para asesorar a sus clientes más vulnerables con el fin de ayudarles a actuar con responsabilidad y a gestionar sus presupuestos.

21. Para que los clientes de cuentas de pago básicas reciban servicio de manera apropiada, la legislación que se adopte debe requerir a los proveedores que garanticen que el personal pertinente posee la formación adecuada y que los posibles conflictos de interés no afecten a dichos clientes de manera negativa.

22. Los requisitos de información derivados de la legislación que se adopte se entenderán sin perjuicio de los requisitos establecidos por la Directiva 2007/64/CE en materia de información a los consumidores.

***Recomendación 5 (sobre supervisión, resolución de controversias y compensación)***

23. La legislación que se adopte debe obligar a los Estados miembros a designar autoridades competentes para garantizar y controlar el cumplimiento de los requisitos en la práctica. Las autoridades competentes designadas deben ser independientes de los proveedores de servicios de pago.

24. Los Estados miembros deben estar obligados a especificar los principios por los que se regirán las sanciones que hayan de imponerse a los proveedores por incumplimiento del el marco de cuentas de pago básicas, incluyendo las derivadas de infracciones de los requisitos estadísticos, tal como se describen en el párrafo 25.

25. Los Estados miembros deben estar obligados a velar por que los proveedores proporcionen periódicamente a las autoridades nacionales competentes información fidedigna sobre las cuentas básicas de pago abiertas y cerradas, así como sobre las solicitudes de cuentas básicas de pago denegadas y las razones de las denegaciones. Los proveedores también han de poner a disposición de las autoridades nacionales competentes información detallada sobre los costes relacionados con las cuentas básicas de pago.

26. Cada año, los Estados miembros presentarán, de conformidad con el apartado 25, la información agregada a la Comisión y a la Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea). Los datos deben publicarse en forma agregada y que resulte comprensible.

27. Los Estados miembros deberían velar por el establecimiento de procedimientos adecuados y efectivos de reclamación y recurso para la resolución extrajudicial de litigios entre proveedores de servicios de pago y consumidores relacionadas con los derechos y las obligaciones establecidos en virtud de los principios desarrollados en la legislación que se adopte, valiéndose, si procede, de organismos ya existentes. Los organismos de resolución alternativa de controversias tienen que ser independientes y de fácil acceso, y sus servicios deben ser gratuitos. Para garantizar su imparcialidad, deberá garantizarse la igualdad de la representación de proveedores, consumidores y otros usuarios. Los Estados miembros deben tener la obligación de velar por que todos los proveedores de cuentas de pago básicas se adhieran a uno o varios órganos encargados de los procedimientos de reclamación y reparación.

Miércoles 4 de julio de 2012

28. Los Estados miembros deben tener la obligación de velar por que los organismos de resolución alternativa de controversias cooperen activamente en la resolución de conflictos transfronterizos. Cuando estén implicadas en las controversias partes de diferentes Estados miembros, para resolver las reclamaciones de los consumidores se utilizará la red FIN-NET.

**Recomendación 6 (sobre aplicación y revisión)**

29. La legislación que se adopte se aplicará en los Estados miembros en un plazo de doce meses a partir de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

30. La Comisión, en estrecha cooperación con los Estados miembros y las partes interesadas, debe publicar, en un plazo de cinco años a partir de la entrada en vigor de la directiva y con periodicidad quinquenal en lo sucesivo, un informe sobre su aplicación. El informe examinará:

- a) si los Estados miembros han aplicado cabalmente la legislación;
- b) los progresos en la garantía del acceso a servicios de pago básicos para todos los consumidores interesados de la Unión, incluidos los efectos directos e indirectos de las disposiciones de la directiva en la eliminación de la exclusión financiera;
- c) la concienciación de los consumidores a los que se refiere la directiva en relación con la disponibilidad y las características de las cuentas de pago básicas y los derechos de los consumidores vinculados con estas cuentas bancarias.
- d) las comisiones relacionadas con la prestación de cuentas de pago básico, incluso en relación con los índices de precios al consumidor;
- e) las mejores prácticas y recomendaciones concretas para los Estados miembros con niveles altos o persistentes de exclusión de consumidores de servicios de pago;
- f) los efectos sobre la integración y construcción de un mercado interior de banca minorista en toda la Unión y las distorsiones de la competencia entre los proveedores de cuentas de pago básicas;

Cuando proceda, el informe debe acompañarse de una propuesta de modificación de la legislación y de recomendaciones para una mejor aplicación en los Estados miembros. El informe se remitirá al Parlamento Europeo y al Consejo.

31. La Comisión debe complementar la propuesta de directiva sobre cuentas de pago básicas con nuevas iniciativas encaminadas a una mayor integración y armonización de los servicios de banca minorista y la prevención de la exclusión financiera. Este piquet debt server, en particular, Para:

- a) mejorar la competencia en relación con los servicios bancarios y de pago con el fin de:
  - i) garantizar que los precios de las tarifas relativas a las cuentas bancarias sean transparentes y comparables, de manera que los consumidores puedan hacer comparaciones entre distintos bancos y buscar la mejor oferta;
  - ii) eliminar todas las trabas técnicas y administrativas al cambio de cuenta bancaria, a fin de permitir que los consumidores trasladen con facilidad su cuenta bancaria de un banco a otro;
- b) mejorar la aceptación por los vendedores de diferentes tipos de métodos de pago, a fin de permitir que los consumidores aprovechen las ventajas que ofrece el comercio electrónico; teniendo esto presente, los vendedores deben ofrecer universalmente y sin aplicar recargos la posibilidad de pagar con una tarjeta de pago básica;
- c) aclarar en mayor medida las interpretaciones de las normas contra el blanqueo de dinero y contra la financiación del terrorismo, para garantizar que dichas normas nunca puedan utilizarse como pretexto infundado con el fin de rechazar a consumidores comercialmente menos atractivos;
- d) mejorar la educación financiera, por ejemplo en el periodo escolar, luchar contra el sobreendeudamiento, el «nuevo riesgo social» actual más significativo de la Unión y mejorar el acceso a un sistema de crédito y microcrédito justo en toda la Unión.