

Mystery shopping: Cuenta de pago básica



Diciembre 2022

Estudio realizado en el marco del programa Educación Financiera y Digital 2022



El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASUFIN.

 **asufin**
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

www.asufin.com



Sobre **ASUFIN**

ASUFIN es una asociación consagrada a la defensa del consumidor financiero, fundada en 2009. Forma parte del **BEUC** (Bureau Européen des Unions de Consommateurs), la mayor organización europea de asociaciones de consumo. Su presidenta, Patricia Suárez, además representa a los consumidores en el Consejo Consultivo de la **EBA** (Autoridad Bancaria Europea), pertenece al Comité de Protección a Inversores (**IPISC**) de la **ESMA** (Autoridad Europea de Valores y Mercados) y es miembro del Grupo de usuarios de servicios financieros (**FSUG**) de la **DG FISMA** de la Comisión Europea. Además, forma parte de la Junta Directiva de *Finance Watch*.

ASUFIN participa activamente en el desarrollo de la economía digital, como socio de la red **Alastria**, y forma parte del programa Finanzas para todos que coordinan el **Banco de España** y la **CNMV**.

La asociación desarrolla, entre otros, programas de educación financiera y digital, sobreendeudamiento y préstamo responsable, vivienda, seguros, inversión y finanzas sostenibles en el marco de la Agenda 2030. Por todo ello, el **Banco de España** y la **CNMV** han concedido a **ASUFIN**, en el marco del programa Finanzas para Todos, del que la asociación forma parte, el Premio a la trayectoria en Educación Financiera 2021.

Sobre **el autor**

Estudio realizado por el Departamento de Estudios de **ASUFIN**, con la colaboración de Antonio Luis Gallardo Sánchez-Toledo. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Autónoma de Madrid, con las especialidades de Dirección Financiera e Investigación Económica. Tras haber trabajado en la sociedad de valores de La Caixa (hoy CaixaBank) y en el Grupo Santander, lleva más de 18 años desarrollando su labor en el ámbito de la protección de los consumidores y la educación financiera, realizando labores divulgativas que incluyen la elaboración de estudios en el ámbito de las finanzas personales y los seguros.

Introducción

España es un país muy bancarizado. El último **informe Global Findex** del **Banco Mundial** señala que el 98% de la población adulta en España tiene una cuenta bancaria abierta, estimando que tan solo unas 700.000 personas en España operan sin este instrumento financiero básico. Detrás de esta importante tasa de bancarización está la existencia de muchos procesos que en otros países son opcionales y en España son obligatorios, o presentan muchas trabas si se quieren realizar sin la intermediación de una entidad financiera. Por ejemplo, el cobro del sueldo o la domiciliación de recibos, entre otros. Es más, para operar con entidades de dinero electrónico como Paypal, la más extendida, es obligatorio disponer del soporte de una cuenta o tarjeta bancaria.

Frente a esta realidad, el cliente se enfrenta en los últimos tiempos a cambios que le están perjudicando. La concentración bancaria y el cierre de oficinas está llevando a una reducción del servicio presencial y con ello a un empeoramiento de la atención. La ratio de clientes por oficina bancaria ya supera las 7.000 personas por sucursal. Pero quizá lo peor para los clientes es la **respuesta que han dado los bancos** en estos años de tipos de interés reducidos: subir las comisiones en un momento en el que, como hemos señalado, el servicio empeora.

Esta subida además ha sido condicionada. Por un lado, los clientes que pueden ofrecer una vinculación a la entidad financiera, esencialmente a través de domiciliar una nómina de forma estable, ven que se les condonan las “condiciones tipo” que se elevan para el resto de los clientes. Mientras que, para estos últimos, que no pueden mantener una vinculación con su banco, por tener ingresos bajos o discontinuos, son los que sufren las consecuencias, teniendo que afrontar el pago de comisiones más altas y con ello contribuyendo al aumento de la **exclusión financiera**.

En este contexto, la **cuenta de pago básica se convierte en un instrumento esencial para evitar o al menos disminuir los costes de tener una cuenta**, especialmente en aquellos supuestos que por sus ingresos bajos pueden acceder a este producto de forma gratuita.

Conscientes de esta realidad y de la necesidad de promover estas cuentas, **ASUFIN** afronta el compromiso de dar a conocer su existencia a través del **Observatorio de cuentas de pago básicas**, con el que colaboramos.

Las **cuentas de pago básicas se aprobaron mediante Directiva Europea** para promover la inclusión financiera en los Estados Miembro y facilitar el acceso de los consumidores a los servicios bancarios básicos. Dentro de los servicios considerados como necesarios se encuentran el depósito de fondos, la retirada de efectivo, las operaciones de pago dentro de la UE, la domiciliación de recibos, los pagos con tarjeta de débito o de prepago, los pagos en línea y las transferencias, incluidas las órdenes permanentes, entre otros. En nuestro país, este tipo de cuentas tienen establecida una comisión mensual máxima de 3 euros para el público en general y son totalmente gratuitas para colectivos vulnerables. Además, las entidades financieras están obligadas a ofrecer este tipo de cuentas sin condicionar su contratación a la suscripción de otros servicios, darlas a conocer e informar sobre sus características.

Existe por tanto un producto que, aunque tenga algunas limitaciones, ayuda a evitar la exclusión

Mystery Shopping: metodología

Para dar respuesta a las preguntas que plantea la adopción de la cuenta básica en nuestro país, hemos abordado el presente **mystery shopping**, entre los meses de agosto y noviembre de 2022.

En base a esta técnica, que consiste en la simulación de un proceso real para comprobar las condiciones en las que se realiza un determinado proceso, se ha probado un total de **51 contrataciones de cuenta corriente, en 10 entidades financieras, de 6 comunidades autónomas** (Andalucía, Extremadura, Galicia, Aragón, Madrid y Cataluña), y en distintos tipos de ciudades: grandes ciudades (más de 250.000 habitantes), ciudades medias (25.000 a 250.000 habitantes) y localidades de menos de 25.000 habitantes.

BANCOS Y PROCESOS DE CONTRATACIÓN

ENTIDAD FINANCIERA	PROCESOS DE CONTRATACIÓN
 CaixaBank	11
 Santander	9
 BBVA	8
 Unicaja Banco	5
 Sabadell	5
 kutxabank	4
 ABANCA	4
 iberCaja	3
 CAJA RURAL COOPERATIVO	1
 BANCO PICHINCHA	1

©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Dado que una de las restricciones más importantes a la hora de abrir la cuenta básica radica en no tener otra cuenta abierta, se ha puesto un especial énfasis en el colectivo joven, en la contratación de la que sería su primera cuenta. Pero también nos hemos centrado en otros dos colectivos potencialmente beneficiarios de este tipo de cuenta, como el inmigrante, que llega sin historial bancario a nuestro país y el colectivo de trabajadores del hogar. Es importante señalar que, a la hora de abordar el ejercicio, estas categorías **no se han tratado de forma excluyente**, pudiéndose darse el caso de que pertenezcan a dos o incluso a las tres categorías al mismo tiempo.

El resultado de este estudio ayuda a conocer tanto cómo los bancos ofrecen estos productos, si lo hacen prioritariamente o no, como **el conocimiento de sus características por parte de los empleados**. Procesos importantes para mejorar la inclusión financiera de toda la población.

Cuenta básica de pago

La cuenta de pago básica es un tipo de cuenta bancaria que busca conseguir la inclusión financiera proporcionando los servicios bancarios básicos y con un coste limitado, de un máximo de 3€ mensuales, que son gratuitas para personas en situación de vulnerabilidad:

Que la unidad familiar no supere los límites establecidos de acuerdo al indicador público de renta de efectos múltiples de doce pagas (IPREM) que se publica anualmente en la Ley de Presupuestos del Estado:

- Personas no integradas en ninguna unidad familiar: dos veces el IPREM (12 pagas).
- Unidades familiares de menos de cuatro miembros: dos veces y medias el IPREM.
- Unidades familiares de cuatro o más miembros: tres veces el IPREM.
- Unidades familiares con algún miembro con discapacidad igual o superior al 44%: tres veces el IPREM.

Que no se tenga derecho alguno sobre inmuebles distintos a tu vivienda habitual, ni sobre sociedades mercantiles.

Se pueden usar para:

- Depositar fondos (como el pago de nómina o prestaciones).
- Retirar dinero en efectivo en oficinas o con tarjeta de débito.
- Realizar pagos en línea.
- Transferencias y domiciliaciones de recibos con un máximo de 120 al año.

El proceso de apertura es sencillo y tienen acceso tanto todos los ciudadanos de la UE, los que tengan permiso de residencia y las personas solicitantes de asilo. Se pueden solicitar en la oficina de cualquier entidad bancaria de la UE y en caso de ser gratuita el plazo de contestación no puede ser mayor de 10 días (aceptando o denegando).

Normativa

EUROPEA

Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas Texto pertinente a efectos del EEE.

NACIONAL

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones. (BOE de 25 de noviembre).

Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.

Cinco puntos clave

1

Solo un 14,90% de los clientes que quisieron abrir una cuenta corriente, sin mencionar una situación de vulnerabilidad económica, **se le ofreció este producto**, a pesar de estar dirigido a todos los clientes. Este porcentaje se eleva hasta el 80,90%, cuando sí se pone de manifiesto al personal de la sucursal bancaria la condición de vulnerabilidad.

2

La cuenta de pago básica no es una de las primeras opciones para los bancos. A los clientes que no mencionaron tener algún tipo de vulnerabilidad económica solo se les ofreció como primera opción en un 2,10% de los casos. Cuando se les indicó tener una situación de vulnerabilidad este porcentaje creció hasta el 38,10%, aun así mucho menos de la mitad de los casos.

3

En más de la mitad de las ocasiones, un 57,40%, **la cuenta que nos ofrecen en primer lugar es más cara o tiene más condicionantes que la cuenta básica.**

4

El colectivo vulnerable al que se le ofrece más la cuenta básica es el inmigrante con un 81,80% de los casos (45,10%). En el lado contrario están los jóvenes con 76,20% (solo un 20,30% de los casos como primera opción).

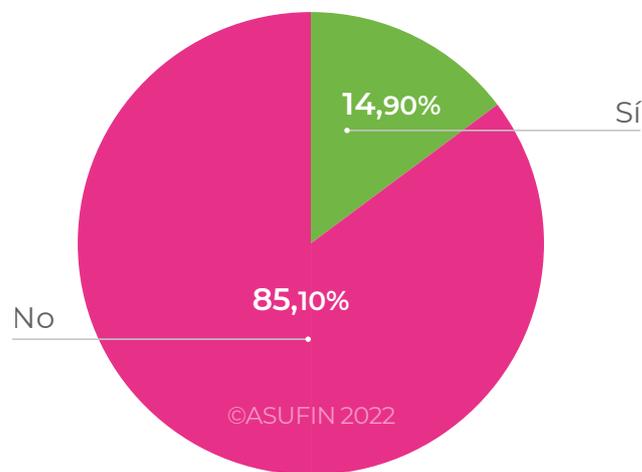
5

El conocimiento del personal bancario de todos los puntos básicos de la cuenta básica de pago alcanza un 76,50%. En todos los casos analizados conocen su precio, límite de operaciones gratuitas y la obligatoriedad de no tener otra cuenta, por el contrario el mayor desconocimiento está en los plazos máximos para contestar la aprobación o denegación de la solicitud y en la información que el cliente debe aportar para analizar su aprobación.

El banco solo la ofrece un 14,90% si el cliente no señala su vulnerabilidad

Parte del proceso de contratación de la cuenta básica se ha iniciado **sin señalar nuestra situación de vulnerabilidad**. El objetivo era saber si este tipo de productos, que podemos contratar todos los clientes, pagando una comisión máxima de 3 euros con independencia de nuestro nivel de ingresos, se ofrece o no. El resultado es muy pobre, ya que solo se ha indicado en el **14,90%** de los casos, frente al **85,10%** que no lo hace.

¿LE HAN OFRECIDO UNA CUENTA BÁSICA? (SIN MENCIONAR SITUACIÓN ECONÓMICA)

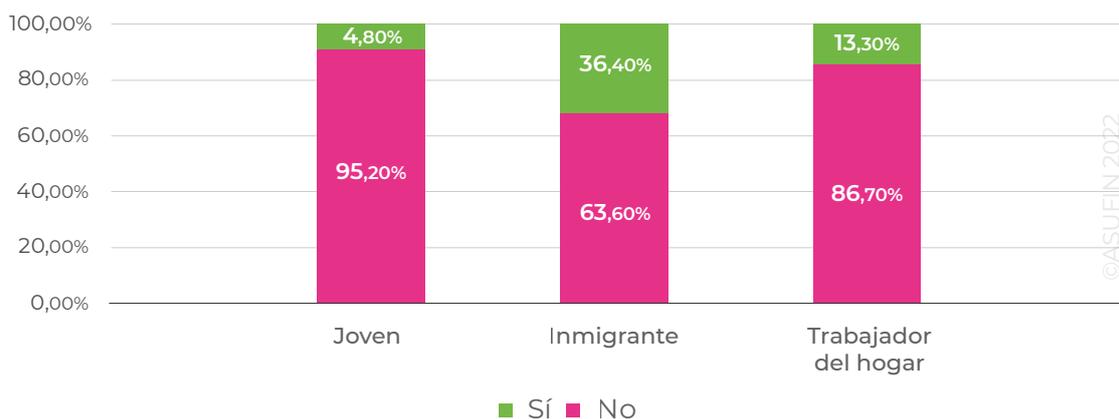


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Aunque este porcentaje es bajo, existen **diferencias claras entre colectivos**. En el caso de los jóvenes, solo se les ofreció en un **4,80%** de los casos, mientras que sube al **13,30%** para el colectivo de los trabajadores del hogar y resulta mucho más relevante hasta alcanzar el **36,40%** en el caso de los inmigrantes.

¿LE HAN OFRECIDO UNA CUENTA BÁSICA? (SIN MENCIONAR SITUACIÓN ECONÓMICA)

TIPO DE CLIENTE

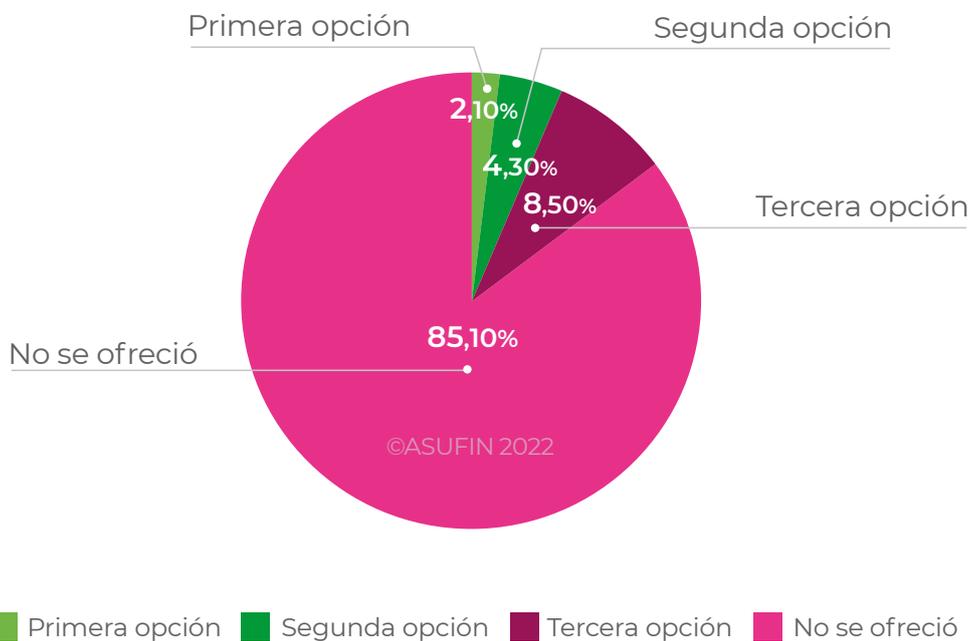


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

La cuenta básica, como primera opción, solo en el 2,10% de los casos

Es importante conocer no sólo si se ofrece la cuenta básica o no, sino también el **orden en el que se ofrece**. Así, del 14,90% de los clientes a los que se ofreció este tipo de cuenta, solo a un **2,10%** se le dio a conocer como **primera opción**, a un **4,30%** como segunda y el restante **8,50%** en tercera opción.

¿EN QUÉ ORDEN LE HAN OFRECIDO LA CUENTA BÁSICA? (SIN MENCIONAR SITUACIÓN ECONÓMICA)

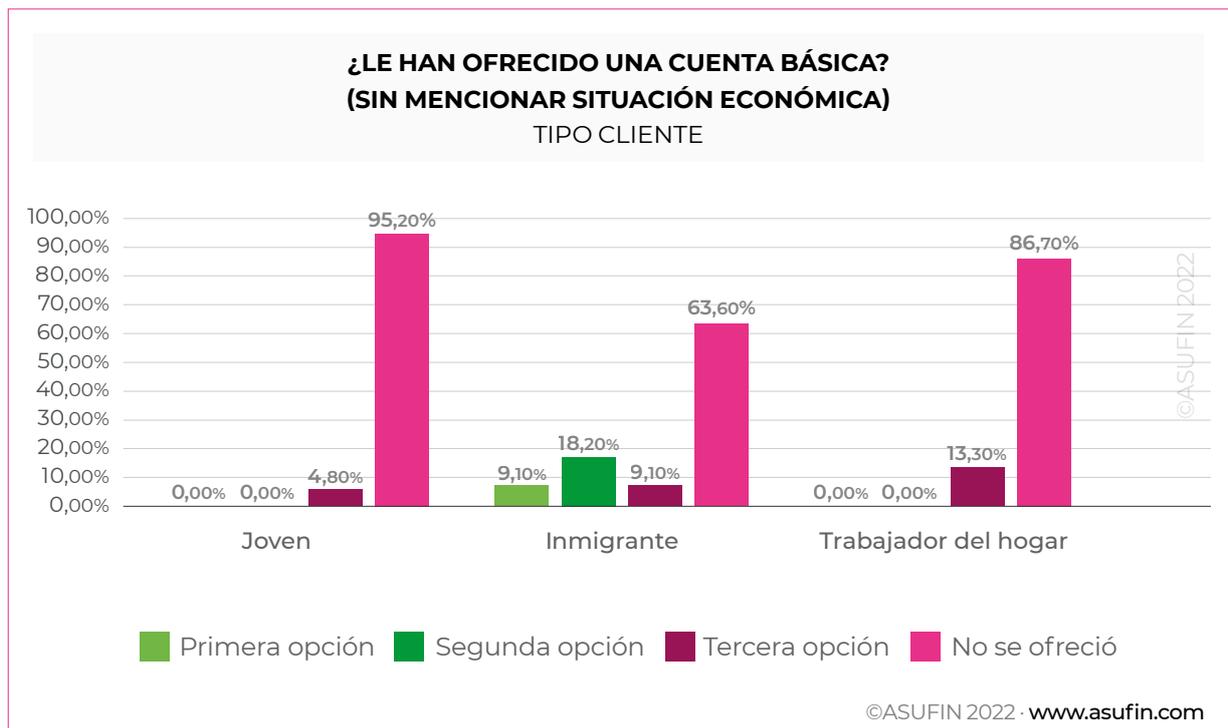


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com



A pesar de la universalidad de acceso de la cuenta básica,
su ofrecimiento es testimonial por parte de las entidades.

La **distribución por colectivos también es muy relevante por sus diferencias**. Ni en jóvenes ni en trabajadores del hogar se le ofrece en primera y segunda opción, y solo lo hacen en tercera opción o superior. En el caso de los jóvenes, se hizo en tercera opción en el **4,80%** de los casos, y **directamente en el 95,20% restante no se les ofreció**. Y en el caso de los trabajadores del hogar, en el **13,30%** de los casos se les ofreció en tercera opción o más, mientras que **en el 86,70% restante de los casos, directamente no se les presentó esa opción**. En el colectivo de inmigrantes, la cuenta básica se ofrece en un **9,10%** como primera opción, en un **18,20%** en segunda y en un **9,10%** como tercera. En este colectivo, **hasta en un 63,60% de los casos, tampoco se le ofrece**.



Si no se menciona la situación económica, solo se ofrece la cuenta de pago básica a un 9% de los inmigrantes, como primera opción, y en ningún caso a jóvenes o trabajadores del hogar.

A un 80,00% de los clientes vulnerables se les ofrece la cuenta de pago básica

En el caso de **indicar una vulnerabilidad económica**, la situación cambia de forma importante y **sí se ofrece como alternativa la cuenta básica a un 80,90% de los casos**. Aunque es relevante que a pesar de indicar claramente ser clientes con escasos ingresos en un **19,10%** de los casos se les derive a cuentas de pago.

¿LE HAN OFRECIDO UNA CUENTA BÁSICA? (MENCIONANDO SITUACIÓN ECONÓMICA)

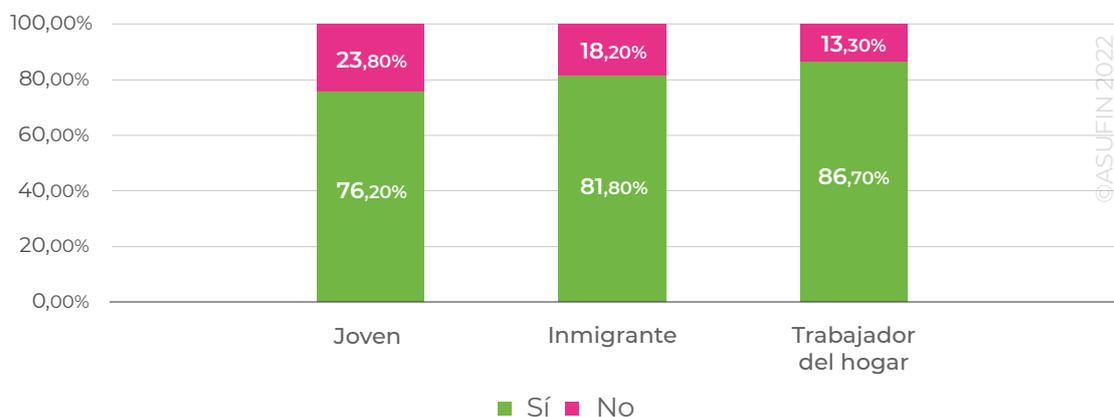


©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

También existen **diferencias significativas entre colectivos**. En el caso de los jóvenes es al que menos se le ofrece (**76,20%**), remitiéndoles a productos exclusivos para este colectivo. Ligeramente por encima de la media está el colectivo inmigrante (**81,80%**) y el porcentaje superior se encuentra en el de trabajadores del hogar (**86,70%**).

¿LE HAN OFRECIDO UNA CUENTA BÁSICA? (MENCIONANDO SITUACIÓN ECONÓMICA)

TIPO CLIENTE



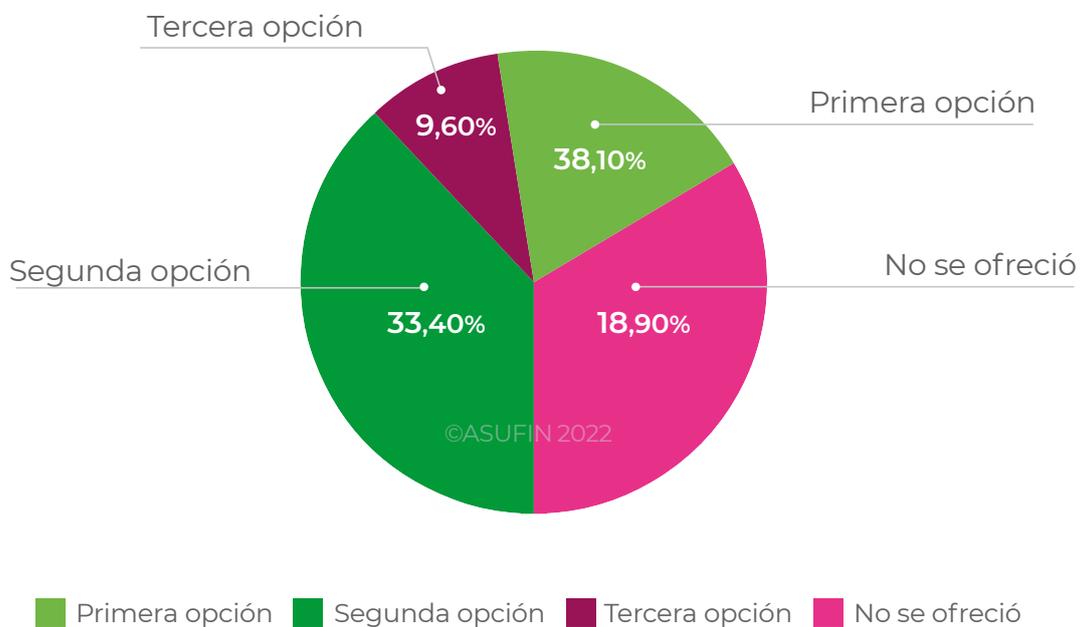
©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

El **enfoque de comercialización** de este producto por parte de los bancos parece **claramente vinculado a clientes con vulnerabilidad económica**.

A pesar de la vulnerabilidad, la cuenta básica solo se oferta como primera opción a 4 de cada 10 clientes

En el caso de **declarar una vulnerabilidad económica**, solo en un **38,10%** de los casos se ofrece como primera opción. En el **33,40%** de los casos se plantea como segunda opción, en el **9,60%**, como tercera y existe un **18,90%** de los casos en los que no se llega a ofrecer.

¿EN QUÉ ORDEN LE HAN OFRECIDO LA CUENTA BÁSICA?
(MENCIONANDO SITUACIÓN ECONÓMICA)



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

20

La cuenta básica, pensada para facilitar la bancarización de la población, **no se da a conocer a un 20% de sus posibles beneficiarios.**

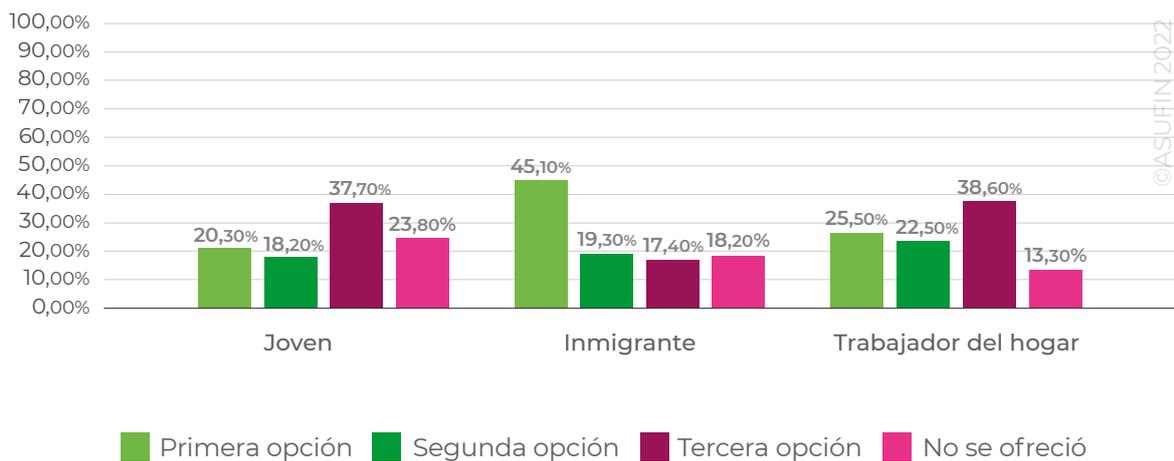
A pesar de la vulnerabilidad, solo se oferta como primera opción 4 de cada 10 clientes

La **distribución por colectivos ofrece diferencias significativas**. Donde más se ofrece a es a los **trabajadores del hogar** (86,70% se ofrece, pero un **13,30%** no lo hace), aunque el porcentaje principal es un **38,60%** en tercera o una opción más lejana, frente al **25,50%** que lo hace en primera opción y el **22,50%** en segunda. Le sigue el colectivo de **inmigrantes** (81,80% se ofrece y un **18,20%** no se ofrece), en el que destaca que en un **45,10%** de los casos se hace en primera opción quedando lejos la segunda con un **19,30%** y tercera o más lejana opción con un **17,40%**.

Por último el que tiene más deficiencias en su oferta es el de **jóvenes**, ya que aunque se oferta en 76,20% de los casos, casi 1 de cada 4 casos, un **23,80%** no se hace. Además solo en un **20,30%** se hace en primera posición, mientras que lo hace en un **37,70%** en tercera y un **18,20%** en segunda.

¿EN QUÉ ORDEN LE HAN OFRECIDO LA CUENTA BÁSICA? (MENCIONANDO SITUACIÓN ECONÓMICA)

TIPO DE CLIENTE



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com



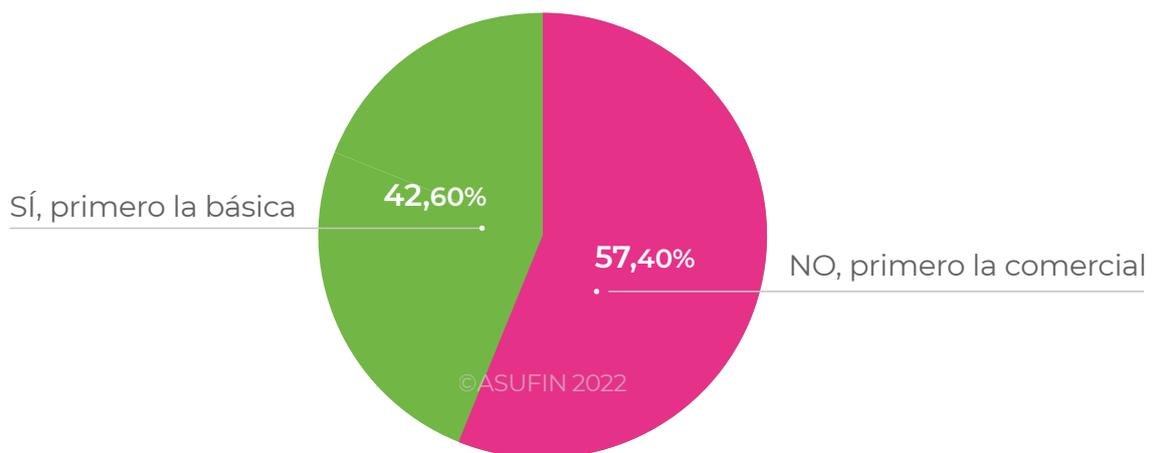
A pesar de que el cliente informa de sus condiciones económicas, **la cuenta básica no se ofrece como primera opción de forma mayoritaria a clientes vulnerables.**

El banco ofrece antes la cuenta comercial, con mayor coste, que la básica, en la mayoría de los casos

Hemos medido la idoneidad de las ofertas que se ofrecen como primera opción frente a la cuenta básica, ya que es posible que éstas se diferencien en aspectos como su coste, obligación de vincularse con otros productos (obligatoriedad de nómina) y operativa sin límites con productos accesorios como tarjetas de débito sin coste.

Analizando las condiciones, en más de la mitad de las ocasiones, un **57,40%** de los casos, se ofrece una cuenta con peores condiciones que la cuenta de pago básica, más costosa o que tiene peores condiciones para los clientes vulnerables.

¿LE HAN OFRECIDO ANTES LA CUENTA BÁSICA QUE SU CUENTA CORRIENTE MÁS DESTACADA CON COSTE O VINCULACIÓN?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com



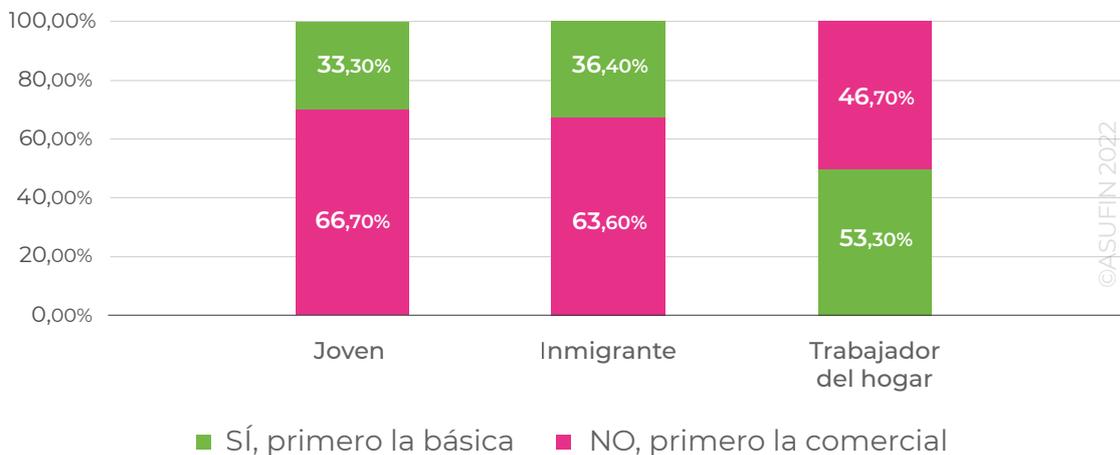
A pesar de declarar una situación de vulnerabilidad, **en casi 6 de cada 10 casos se ofrece una cuenta peor en sus condiciones económicas o nivel de vinculación.**

En un 57,40% de los casos, la primera opción es peor o más cara

Las diferencias además son significativas por segmentos. En jóvenes, donde existe una oferta más amplia de productos específicos lo que se ofrece por delante de la cuenta básica **no mejora en dos tercios de los casos** la condiciones de esta (66,67% es peor), ya que aunque tengan en muchos casos promociones o tarjetas específicas, objetivamente son productos más caros. En el caso del trabajador del hogar el porcentaje en el que se ofrece un producto peor se reduce a un 46,67% aunque sigue siendo un porcentaje muy relevante y en el de inmigrantes se reduce hasta el 36,40%.

¿LE HAN OFRECIDO ANTES LA CUENTA BÁSICA QUE SU CUENTA CORRIENTE MÁS DESTACADA CON COSTE O VINCULACIÓN?

TIPO DE CLIENTE



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

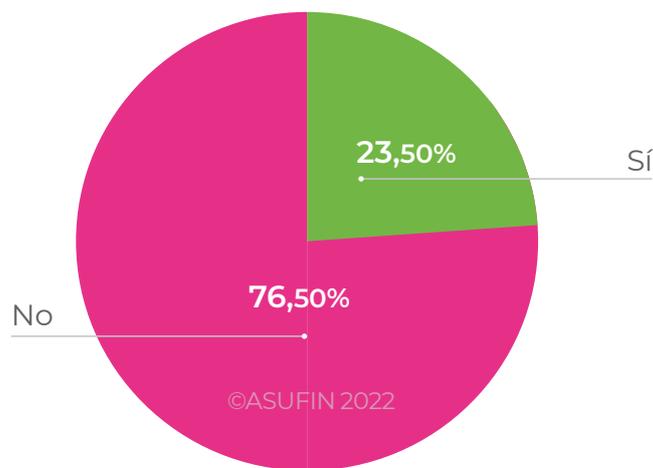


Solo se ofrece como primera opción de forma mayoritaria (53,30%) a los clientes vulnerables que son trabajadores del hogar, sector potencialmente con una mayor precariedad y discontinuidad en ingresos.

Información incompleta de las características, en algunos casos

En algo más de 3 de cada 4 solicitudes, el **76,5%**, se ha ofrecido una información completa sobre todos los puntos básicos que tiene o que hay que cumplir para contratar una cuenta básica, de forma gratuita o de pago.

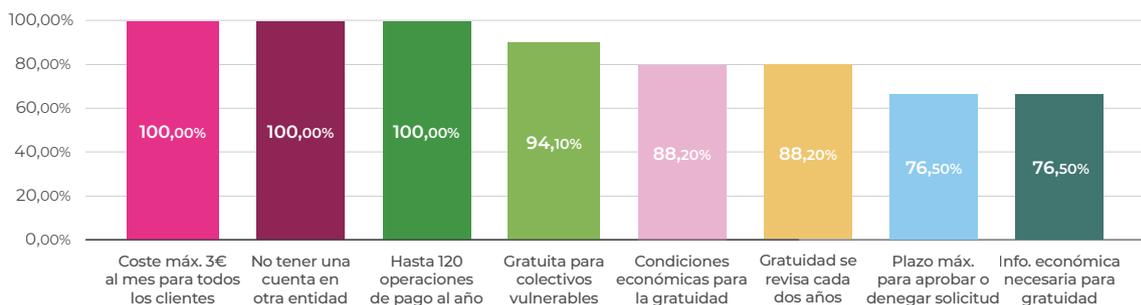
¿EXPLICAN DE FORMA CORRECTA TODOS LOS PUNTOS CLAVE DE LA CUENTA BÁSICA?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Este hecho no significa que no se informe, sino que algunos puntos importantes se han obviado o se ha informado de forma incompleta. Así, **en todos los procesos de contratación se ha informado de su precio** de 3 euros al mes cuando no es bonificada, el **límite de operaciones gratuitas al año** y el **requisito de no tener una cuenta**. Por el contrario, se han detectado **falta de información en la gratuidad para colectivos vulnerables** (94,10% de los casos se menciona), en **las condiciones económicas para tener esa gratuidad y que se revisa cada dos años** (88,20%), y, especialmente, en el **plazo máximo para aprobar o denegar la solicitud y la información económica que se debe aportar para conseguir esa gratuidad** (76,50%).

¿QUÉ CONDICIONES LE HAN EXPLICADO?



©ASUFIN 2022 · www.asufin.com

Conclusiones

La cuenta básica es una opción que las entidades financieras analizadas tienen en cuenta principalmente cuando se trata de un cliente en situación de vulnerabilidad económica, pero no para el público en general. Ello contrasta con el hecho de que este tipo de cuentas se han regulado para un mejor acceso a los servicios financieros, sin importar su condición económica.

Aunque a los **clientes vulnerables se ofrece de forma mayoritaria**, en un 80,9% de los casos, hay ciertas **deficiencias que deberían mejorarse**. En primer lugar, que no se haga en primera posición y especialmente que se sitúe por encima otros tipos de productos que son objetivamente peores para los clientes vulnerables, tanto por exigir una vinculación que no siempre pueden cumplir (especialmente la continuidad en la cuenta nómina) como **principalmente por suponer un coste si no se cumplen sus condiciones**.

La segunda deficiencia está en el **proceso de información**. Es cierto que en un porcentaje elevado, un 76,5% de los casos, se ha ofrecido toda la información relevante para decidir la contratación, pero que también **las principales carencias se han realizado en puntos relacionados con la contratación de la cuenta básica por clientes vulnerables** como es la información que deben aportar para conseguir la gratuidad, el plazo para su aprobación y en menor medida su condición de gratuita, las condiciones que hay que cubrir para no pagar y cada cuánto se revisa para mantener su coste cero.

Por todo ello, y en un momento de subida de costes de vida y también financieros, es importante que las **entidades financieras aumenten su celo para hacer llegar más y mejor un producto** que, con sus limitaciones, especialmente la obligación que sea la única cuenta abierta por el cliente, permite **escapar de la exclusión financiera**. Incluso, para aquellos que tengan que pagar sus comisiones de 3 euros al mes por tener ingresos por encima de la gratuidad, puede ser una alternativa más rentable. Es precisamente para este tipo de clientes en los que los porcentajes en los que se ofrece es mínimo y las posibilidades de mejora más evidentes.

En este proceso es **importante la labor de información dirigida hacia el cliente**, que conozca la cuenta, sus condiciones y sus ventajas y que la exija a su banco. Pero también que en todo proceso de apertura de cuenta se **analice bien lo que se oferta, sus costes y el riesgo de no incumplir condiciones**, ya que como también ha desvelado este estudio, **en más de la mitad de los casos lo que la entidad financiera ofrece como alternativa es objetivamente peor** que la cuenta básica.

¿Hablamos?



Plaza de las Cortes, 4. 4ºD
28014 - Madrid



91 532 75 83
626 796 713



info@asufin.com



Horario de atención telefónica:
L-V: 09:00 - 18:00 H.



 **asufin**
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

www.asufin.com

