

**COMITE NACIONAL
ECONÓMICO Y FINANCIERO**
Secretaría General

REPUBLICA DE GUINEA ECUATORIAL
UNIDAD – PAZ – JUSTICIA

*** **

Reunión del 03 de marzo del 2021



**NOTA SOBRE LA TARIFICACIÓN DE LOS
SERVICIOS BANCARIOS MÍNIMOS
GARANTIZADOS**

*** **

ENTIDADES DE CRÉDITO

1. CONTEXTUALIZACIÓN

En los últimos años la CEMAC ha adoptado una serie de reglamentos en el sector financiero encaminadas a promover la inclusión financiera y a proteger al consumidor de servicios bancarios. Se pueden mencionar, los Reglamentos n° 01/CEMAC/UMAC/CM de fecha 02 de octubre de 2012, sobre las diversas disposiciones relativas a la tasa efectiva global y a la publicación de las condiciones generales de banco y el reglamento n° 02/CEMAC/UMAC/CM de 02 de octubre de 2012, sobre la definición y la represión de la usura en la CEMAC¹, ambos derogados por el reglamento n° 04/19/CEMAC/UMAC/CM de fecha 10 de agosto de 2020, relativo a la Tasa Efectiva Global y a la represión de la usura y la publicación de las condiciones de banco en la CEMAC.

Más recientemente, se ha aprobado el reglamento n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC relativo a la protección de los consumidores de los productos y servicios bancarios en la CEMAC y sus reglamentos anexos: el reglamento COBAC R-2020/04, relativo a los servicios bancarios mínimos garantizados, el reglamento COBAC R-2020/05, relativo a las obligaciones específicas de los establecimientos acreditados para la protección de los consumidores en el marco del suministro de los servicios de pago y el Reglamento COBAC R-2020/06, relativo al tratamiento de las reclamaciones de los consumidores de los productos y servicios bancarios en la CEMAC.

En el reglamento n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC, se definen los servicios bancarios mínimos garantizados, como aquellas prestaciones mínimas que una entidad de crédito debe ofrecer, a título gratuito y en el límite de sus actividades, a todas las personas físicas que solicitan servicios no relacionados con actividad artesanal, agrícola, industrial, comercial, o liberal.

Así pues, los Servicios bancarios mínimos garantizados, según el reglamento COBAC R-2020/04, son los siguientes:

¹ Cabe señalar, la carta circular n° 007/DGFRI/2018 sobre las diligencias en materia de seguimiento de las condiciones de banco, la elaboración y publicación de un Índice de Precios de Servicios Financieros (IPSF) en la CEMAC, que instaura el cálculo del IPSF en la CEMAC.

Tabla 1: Presentación de los servicios bancarios mínimos garantizados

N°	Servicios bancarios mínimos garantizados	naturaleza del servicio
1	la apertura de cuenta;	Funcionamiento y gestión de cuenta
2	la tenencia de una cuenta;	
3	cambio de los elementos de identificación constitutivos del expediente del cliente;	
4	La entrega de una libreta de ahorro y su renovación;	
5	la consultación de la cuenta en las agencias del establecimiento;	
6	el aviso de débito o crédito por vía electrónica;	
7	la remisión, una vez por mes, por soporte papel en ventanilla, o por vía electrónica, según la elección del cliente, del extracto de cuenta mensual;	
8	la remisión, una vez por año, por soporte papel en ventanilla, o por vía electrónica, al cliente que lo ha solicitado, de un recapitulativo de las operaciones que no resultan de una orden del cliente, registradas en su cuenta, en curso del año civil precedente;	
9	La entrega del extracto de identidad bancaria	
10	el reintegro de billetes en los cajeros automáticos del banco del portador de la tarjeta	Monética
11	la consultación del saldo en los cajeros automáticos del banco del titular de la misma;	
12	el pago por tarjeta en la CEMAC	
13	la entrega de cincuenta fórmulas de cheque al titular de la cuenta;	Operaciones de cheque
14	el pago por cheques	
15	el cobro de los cheques emitidos en un banco de la CEMAC	
16	el reintegro de dinero en las agencias del establecimiento;	Operaciones de Caja
17	la entrega, en ventanilla, de fórmulas de reintegro de dinero a beneficio del titular de la cuenta;	
18	el ingreso de dinero en las agencias de los establecimientos	
19	la domiciliación del salario;	Operaciones de giro y domiciliación
20	el giro de cuenta a cuenta en el mismo establecimiento;	
21	el cobro de giros nacionales, regionales o internacionales	
22	la entrega de un certificado de no morosidad, por año y al cierre de una cuenta	Otras operaciones y servicios

Con el propósito de garantizar una aplicación gradual de los servicios mínimos en los establecimientos de crédito, el mismo reglamento ha fijado los servicios bancarios mínimos de aplicación inmediata a partir del 1 de enero de 2021, y el resto se beneficiaría de una prórroga de 24 meses. Los servicios bancarios mínimos que entran en vigor el 1 de enero 2021 son:

Tabla 2: servicios bancarios mínimos garantizados que en vigor el 1 de enero 2021

Nº	Servicio
1	la apertura de cuenta;
2	cambio de los elementos de identificación constitutivos del expediente del cliente;
3	La entrega de una libreta de ahorro y su renovación;
4	la consultación de la cuenta en las agencias del establecimiento
5	La entrega del extracto de identidad bancaria
6	el reintegro de billetes en los cajeros automáticos del banco del portador de la tarjeta
7	la entrega de cincuenta fórmulas de cheque al titular de la cuenta;
8	el pago por cheques
9	el reintegro de dinero en las agencias del establecimiento;
10	la entrega, en ventanilla, de fórmulas de reintegro de dinero a beneficio del titular de la cuenta;
11	el ingreso de dinero en las agencias de los establecimientos;
12	el giro de cuenta a cuenta en el mismo establecimiento;
13	la entrega de un certificado de no morosidad, por año y al cierre de una cuenta.

2. SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS MÍNIMOS

Resulta de las informaciones colectadas por la Secretaría del CNEF en el 2021, que la mayor parte de los bancos (4/5), no tenían actualizados sus condiciones generales, conforme al reglamento n° 01/20/CEMAC/UMAC/COBAC, ya que mantenían en vigor sus condiciones generales de 2020.

La tabla siguiente, recoge la situación de los servicios bancarios mínimos, clasificados en dos grupos, en función de la conformidad con el reglamento COBAC R-2020/04: i) el grupo de servicios bancarios mínimos que deben ser gratuitos, a partir del día 1 de enero de 2021 y; ii) el grupo de los servicios bancarios mínimos con prórroga de 24 meses.

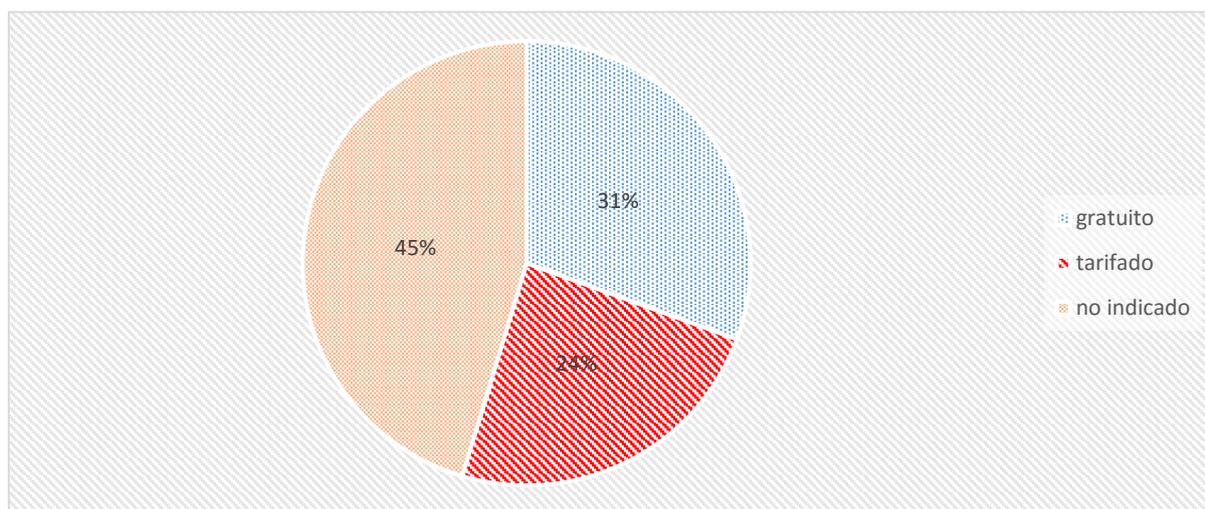
Tabla 3: tarificación de los servicios bancarios mínimos garantizados

SERVICIOS MÍNIMOS BANCARIOS GARANTIZADOS	CCEIBANK	SGBGE	BGFIBANK	BANGE	ECOBANK
SERVICIOS QUE DEBEN SER GRATUITOS A PARTIR DEL 1 DE ENERO 2021, CONFORME A LA NORMA VIGENTE					
1. la apertura de cuenta;	Gratuito	gratuito	gratuito	gratuito	gratuito
2. La entrega del extracto de identidad bancaria	Gratuito	gratuito	gratuito	gratuito	gratuito
3. cambio de los elementos de identificación constitutivos del expediente del cliente;	1000	no indicado	5000 (cambio de firma)	2500 (cambio firma)	no indicado
4. La entrega de una libreta de ahorro y su renovación	10000 (renovación libreta alterada)	no indicado	no indicado	no indicado	no indicado
5. la consultación de la cuenta en las agencias del establecimiento;	no indicado	no indicado	no indicado	no indicado	no indicado
6. la entrega de un certificado de no morosidad, por año y al cierre de una cuenta	5000	20000	15000	10000	25000
7. la entrega, en ventanilla, de fórmulas de reintegro de dinero a beneficio del titular de la cuenta;	no indicado	no indicado	no indicado	gratuito	no indicado
8. el ingreso de dinero en las agencias de los establecimientos	Gratuito	gratuito	no indicado	gratuito	no indicado
9. el reintegro de dinero en las agencias del establecimiento;	Gratuito	500	300	gratuito	1500
10. el reintegro de billetes en los cajeros automáticos del banco del portador de la tarjeta	Gratuito	gratuito	no indicado	200 a 400 (según tarjeta)	no indicado
11. el pago por cheque	no indicado	no indicado	no indicado	gratuito	gratuito
12. el giro de cuenta a cuenta en el mismo establecimiento;	Gratuito	gratuito	gratuito	1750 a 150000 (según importe)	no indicado
13. la entrega de cincuenta fórmulas de cheque al titular de la cuenta;	5000	5000	10000	10000	de 5000 a 20000 (según paquete)
SERVICIOS QUE SERÁN GRATUITOS A PARTIR DE ENERO DE 2023					
14. la domiciliación del salario;	Gratuito	gratuito	gratuito	gratuito	gratuito
15. mantenimiento de cuenta;	1000 (mensual)	no indicado	no indicado	no indicado	no indicado
16. el aviso de débito o crédito por vía electrónica;	no indicado	no indicado	no indicado	100 (x mensaje)	no indicado
17. la remisión, una vez por mes, por soporte papel en ventanilla, o por vía electrónica, según la elección del cliente, del extracto de cuenta mensual;	no indicado	gratuito	no indicado	no indicado	no indicado
18. la remisión, una vez por año, por soporte papel en ventanilla, o por vía electrónica, al cliente que lo ha solicitado, de un recapitulativo de las operaciones que no resultan de una orden del cliente, registradas en su cuenta, en curso del año civil precedente;	no indicado	no indicado	no indicado	no indicado	no indicado
19. la consultación del saldo en los cajeros automáticos del banco del titular de la misma;	no indicado	no indicado	gratuito	100 a 200 (según tarjeta)	no indicado
20. el pago por tarjeta en la CEMAC	no indicado	no indicado	no indicado	de 1,95% a 2,32% (según tarjeta)	no indicado
21. el cobro de los cheques emitidos sobre un banco de la CEMAC	Gratuito	500	gratuito	0,10% (sobre nominal)	no indicado

22. el cobro de giros nacionales, regionales o internacionales	no indicado	5000	no indicado	Gratis	no indicado
--	-------------	------	-------------	--------	-------------

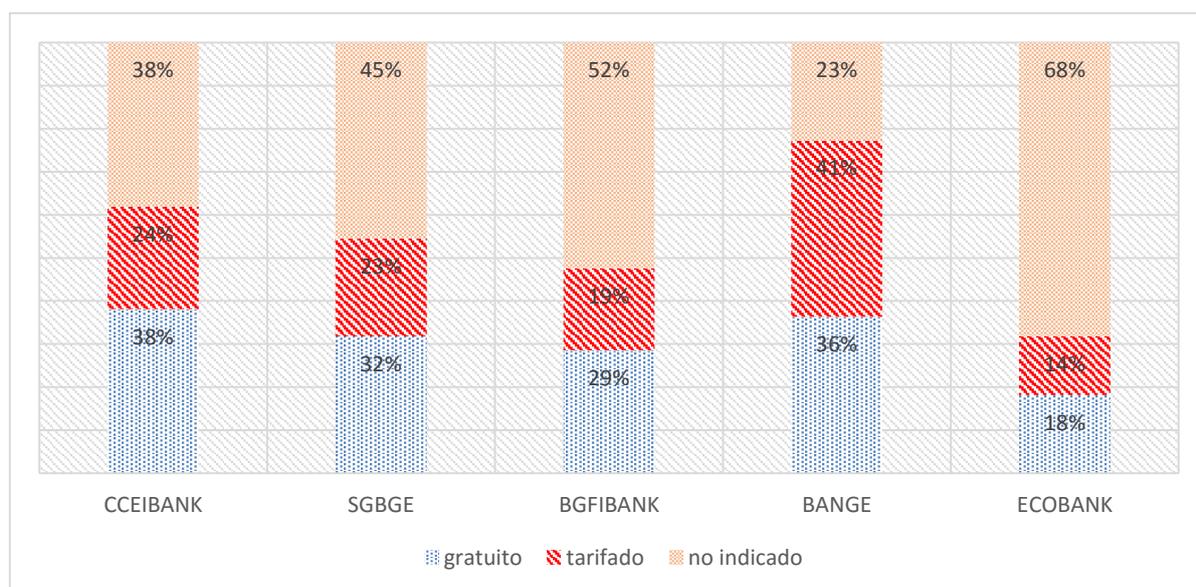
La tabla anterior muestra que, el precio de la mayor parte de servicios bancarios mínimos garantizados, no ha sido indicado por los bancos (45%), por lo que se desconoce su situación actual. Por otro lado, el porcentaje de servicios gratuitos, entre todos los bancos (31%) es superior al de servicios tarifados (24%).

Gráfico 1: panorama de los servicios bancarios mínimos garantizados (05-02-2021)



Por banco, se deduce que, en CCEIBANK se ha alcanzado un mayor nivel de prestaciones bancarias mínimas gratuitas (38%), seguido de BANGE (36%), y SGBGE (32%). El banco que menos ha progresado es ECOBANK-GE, con un porcentaje de implementación del 18% de la lista de servicios bancarios mínimos, tras BGFIBANK-GE (29%).

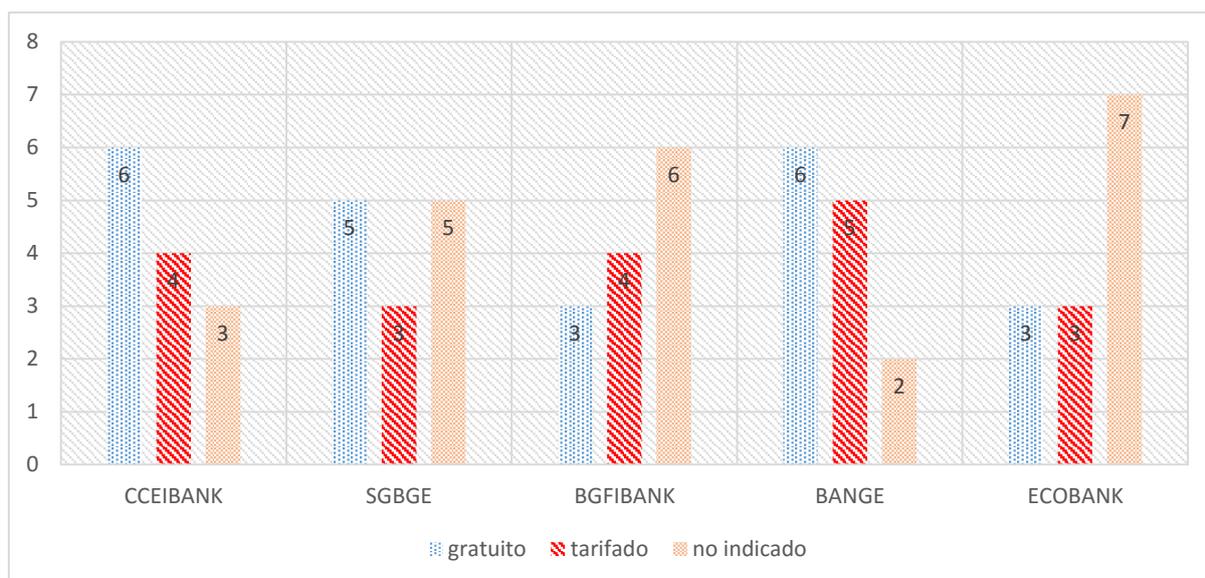
Gráfico 2: implementación de los servicios bancarios mínimos garantizados (por banco)



Analizando la situación, de **los servicios bancarios mínimos garantizados en vigor, es decir, que deben ser gratuitos al 1 de enero 2021**; resulta que, de los 13 servicios previstos por el reglamento:

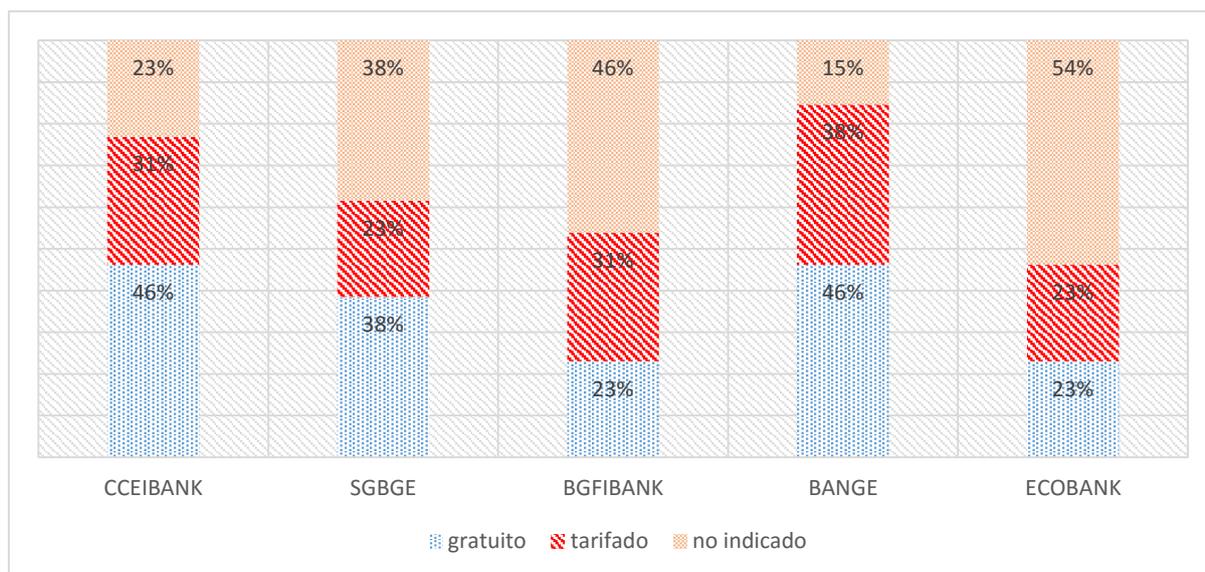
- CCEIBANK presenta seis (6) servicios gratuitos, tres (3) tarifados y cuatro (4) no declarados en el formato armonizado de sus condiciones generales remitidas a la secretaría del CNEF;
- SGBGE, presenta cinco (5) servicios bancarios mínimos gratuitos, tres (3) tarifados y cinco (5) que no declarados en el formato armonizado de sus condiciones generales remitidas a la secretaría del CNEF trimestralmente;
- BGFIBANK-GE, presenta tres (3) servicios bancarios mínimos gratuitos, cuatro (4) tarifados y seis (6) no declarados en el formato armonizado de sus condiciones generales remitidas a la secretaría del CNEF;
- BANGE, indica seis (6) servicios bancarios mínimos garantizados, cinco (5) tarifados y dos (2) no declarados en el formato armonizado de sus condiciones generales remitidas a la secretaría del CNEF;
- ECOBANK-GE, presenta tres (3) servicios bancarios mínimos garantizados de forma gratuita, tres (3) tarifados y siete (7) no declarados en el formato armonizado de sus condiciones generales remitidas a la Secretaría del CNEF;

Gráfico 3: situación de los servicios bancarios mínimos (en vigor) por entidad de crédito



En tanto, el grado de implementación de los servicios bancarios mínimos que entraron en vigor a partir del 1 de enero de 2021 respecto a la lista de servicios bancarios mínimos garantizados, es diferente en cada entidad de crédito: BANGE y CCEIBANK han alcanzado el mismo nivel de implementación (46%); mientras, ECOBANK-GE y BGFIBANK-GE (23%) presentan la cuota de implementación más baja de los servicios bancarios mínimos en vigor a partir del 1 de enero de 2021, como muestra el siguiente gráfico.

Gráfico 4: implemetación de los servicios bancarios minimos (en vigor), por banco



Respecto a las tarifas de los **servicios bancarios mínimos garantizados que deben ser gratuitos a partir del 1 de enero de 2021**, destacan:

- La entrega de un certificado de no morosidad, indicado por todos los bancos, con un rango de 5000 a 25000 FCFA de precio, para el usuario;
- el mantenimiento de la cuenta, indicado por un único banco con un coste de 1000 FCFA mensual. Los demás no los indican en sus condiciones generales.
- La renovación de la libreta de ahorro, indicado por un único banco, alcanza los 10000 FCFA;
- El reintegro de dinero en las agencias del establecimiento, indicado por todos, resulta gratuito en 2 de los cinco bancos, mientras los demás, aplican un precio de entre 500 a 1500 FCFA;
- El cambio de un elemento constitutivo de la identificación bancaria del cliente, servicio indicado por tres de los cinco bancos en plaza, puede alcanzar los 5000 FCFA;
- Y el giro de cuenta a cuenta dentro del mismo establecimiento, cuyo precio varía dependiendo del importe de la operación, con un tope de 150000 FCFA.

En cuanto a los **servicios que se benefician de una prórroga de 24 meses** y que deben ser gratuitos a partir del 1 de enero de 2023, resulta que sólo la domiciliación del salario ha sido declarada gratuita por todos los bancos en plaza.

3. CONCLUSIONES

Pese a la entrada en vigor del reglamento COBAC R-2020/04, relativo a los servicios bancarios mínimos garantizados, los bancos siguen haciendo caso omiso de la reglamentación, facturando a los usuarios servicios que ya deben ser gratuitos.

No obstante, antes de la entrada en vigor del Reglamento arriba mencionado, el 31% de los servicios bancarios mínimos definidos por la COBAC ya eran gratuitos.

Por otro lado, el porcentaje de servicios no indicados (45%) por los bancos, es decir, no declarados en el formato armonizado de sus condiciones generales, hace pensar que muchos más servicios bancarios mínimos siguen siendo tarifados.

Recomendaciones:

1. Instar a los bancos a la implementación de los servicios bancarios mínimos conforme al reglamento n° COBAC R-2020/04.
2. Trabajar entre la APEC-GE y la Secretaría del CNEF para mejorar la transparencia de las declaraciones.