

CCOO Federación Servicios



Inspecciones en oficinas de Unicaja

Oficinas de Unicaja y de otras entidades están siendo supervisadas *in situ* por inspectores del Banco de España, para comprobar la transparencia en la información a clientes.

[...]

[Comunicado en PDF](#)

Tanto el Banco de España como la CNMV pueden realizar estas visitas o inspecciones en cualquier oficina bancaria de cualquier entidad, no siendo imprescindible que los inspectores se identifiquen como tales ni que avisen previamente de sus visitas.

Hasta ahora estas inspecciones se han producido muy excepcionalmente, si bien hemos observado que últimamente se han intensificado en varias entidades, incluyéndose varias oficinas de Unicaja.

Ante una inspección de este tipo debemos estar tranquilos y actuar con normalidad. La inspección en sí no es indicativa de nada negativo y se engloba dentro de las facultades de supervisión del Banco de España y la CNMV. No obstante, permaneceremos vigilantes y os informaremos de cualquier novedad que se produzca respecto de esta cuestión.

LA CASUÍSTICA DE VISITAS

Es habitual que los inspectores soliciten información y documentación de hipotecas, préstamos personales y tarjetas con pago aplazado. Y entrando en detalle: la información que se da a los clientes que no pueden pagar la hipoteca, sobre cancelaciones registrales, indicando si se cobra o no; si hay horario limitado de atención en caja; el procedimiento de cobro a terceros o para reclamar una operación de tarjeta; si tenemos disponible el manual publicado por el Banco de España y hojas de reclamaciones (y procedimiento para reclamar); revisión del tablón de anuncios de la oficina, de la publicidad exhibida, etc. En el buscador de nuestra Intranet podéis verificar la documentación que debe figurar en el Tablón de anuncios.

Nada que no tengamos al día y cumplamos rigurosamente...

Os recordamos que debemos ser estrictos con el cumplimiento de la normativa MFID, el código de conducta y cualquier otra normativa en materia de comercialización de productos y servicios o protección de la clientela, independientemente de las presiones o de los objetivos comerciales.

La manera más efectiva de lograr la transparencia en la comercialización de productos y servicios financieros es controlar las presiones comerciales indiscriminadas que recibimos.

[Comunicado en PDF](#)

[Comunicado CCOO-Servicios sobre las inspecciones](#)

2019 © CCOO SERVICIOS.