

Bankia simplifica los contratos de sus productos para que sean más claros, sencillos y transparentes

La entidad ya ha concluido la simplificación de los contratos correspondientes a los productos más demandados, que suponen el 70% de los 3,1 millones de contratos que genera el banco cada año

En el primer semestre del año se procederá a la revisión de los contratos de todas las cuentas, depósitos, tarjetas y servicios de canales, y en el segundo, los de fondos, planes de pensiones, seguros, financiación y valores

Se ha reducido el tamaño de los contratos, simplificado su redacción y mejorado el formato, con un tamaño de letra muy superior al mínimo que indica la normativa

El número de páginas que recibe un cliente al contratar un producto se llega a reducir más de un 80% manteniendo todas las garantías

Bankia ha iniciado la simplificación de los contratos de sus productos y servicios financieros con la finalidad de que éstos sean más claros, sencillos y transparentes. Todo ello, sin pérdida del nivel de garantías para el cliente.

La iniciativa se basa en lo dispuesto en el Código Ético y de Conducta de la entidad, que establece que "el Grupo Bankia facilitará a sus clientes, de forma clara y comprensible, toda la información relevante y oportuna sobre sus operaciones y las propuestas que realice de contratación de productos o servicios".

El objetivo es asegurarse de que "en el momento de la contratación de los productos, el cliente entiende su contenido y beneficios, pero también los riesgos y costes", según se indica en el citado código.

El proyecto de simplificación de contratos, que se compone de varias fases, se desarrollará a lo largo del año. Inicialmente está prevista la modificación de los contratos de cuentas, depósitos, tarjetas y servicios de canales (Oficina Internet, Oficina Móvil y Oficina Telefónica).

Dentro de esta primera fase, la entidad ya ha concluido la simplificación de los contratos correspondientes a los diez productos más demandados, que concentran 2,2 millones de contratos anuales, más del 70% de los 3,1 millones que se firman cada ejercicio.

En una fase posterior, que se llevará a cabo en la segunda mitad del año, se abordará la simplificación del proceso de contratación de fondos, planes de pensiones, seguros, financiación y valores.

El trabajo previo realizado indica que los clientes perciben los contratos bancarios clásicos como muy extensos, complejos, en los que se utilizan términos poco coloquiales, escritos en lenguaje legal muy específico, con numerosas referencias a diversas leyes y letra pequeña. Además, cualquier contratación deriva en muchas firmas.

La letra, más grande

Bankia ha revisado el contenido de todos los contratos y ha procedido a reducir su extensión, simplificando la redacción y mejorando el formato, incluyendo un tipo de letra más clara y de tamaño superior al exigido por la normativa.

Por otro lado, la entidad ha modificado la gestión de la contratación. Ha optado por las mejores prácticas del mercado en este terreno que se centran en el llamado contrato modular. Hasta la fecha, las condiciones generales de los principales productos se entregaban cada vez que el cliente realizaba una nueva contratación. Para resolver esta situación se ha elaborado un contrato de prestación de servicios, que se entrega al cliente una única vez, con lo que se evita la repetición de un documento de diez páginas.

Adicionalmente, para cada producto o servicio se establece un documento contractual con las condiciones particulares del mismo, que lógicamente se entrega cuando el cliente procede a su contratación.

Las condiciones particulares, conjuntamente con el contrato de prestación de servicios, conforman el contrato modular y regulan cada una de las contrataciones con su correspondiente trascendencia jurídica.

Con todas estas medidas, se reduce el número de páginas que recibe el cliente, de modo que en la primera contratación de un nuevo cliente se estima una reducción entre el 20% y el 60%, dependiendo del producto.

Y esta mejora en la experiencia de contratación es mucho más significativa en segundas y sucesivas contrataciones (o cuando el cliente contrata varios productos), donde la reducción alcanza tasas superiores al 80%, ya que los nuevos contratos ocupan entre una y tres páginas, siendo más sencillos y transparentes, pero siempre protegiendo al máximo los derechos de los clientes.

Todas estas novedades están disponibles tanto en la contratación en oficinas como en los diferentes canales (Oficina Internet, Oficina Telefónica, Oficina Móvil y Red Agencial). De esta forma, Bankia se

asegura que la información que reciben sus clientes es legible, completa y manejable.

Datos de contacto:

Bankia

Nota de prensa publicada en:

Categorías: [Finanzas](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>