



## COM POTS OBRIR UN COMPTE DE PAGAMENT BÀSIC? INFORMA'T DELS TEUS DRETS

**Necessites obrir un compte bancari i no tens ingressos regulars o no tens permís de residència i no saps si hi tens dret? T'han denegat l'accés a obrir un compte bancari? No te n'han fonamentat ni justificat els motius?**

### Què és un compte de pagament bàsic?

El compte de pagament bàsic és un tipus de compte que respon a la necessitat de promoure la inclusió financera dins la Unió Europea, i facilita l'accés de consumidors i consumidoras als serveis bancaris bàsics.

**DRET UNIVERSAL  
D'ACCÉS A UN  
COMPTE DE  
PAGAMENT BÀSIC**

### Quins serveis inclou el compte de pagament bàsic?

El compte de pagament bàsic et permetrà disposar d'un mitjà financer per dur a terme operacions bàsiques com ara:

- Disposar dels diners sempre que ho necessitis tant a l'oficina bancària com als caixers
- Fer ingressos i retirades d'efectiu des de l'oficina o al caixer
- Fer i rebre transferències
- Domiciliar rebuts

### Qui pot obrir un compte de pagament bàsic?

Qualsevol persona física, major d'edat, que resideixi legalment a la Unió Europea (incloses les persones que no tinguin domicili fix), i que no destini l'ús del compte a la seva activitat professional.

També les persones sol·licitants d'asil i fins i tot les que no tinguin un permís de residència, però la seva expulsió sigui impossible per raons jurídiques o de fet.

Recorda que la teva situació administrativa **NO** ha de ser, en cap cas, un impediment per sol·licitar un compte de pagament bàsic

### **I si tinc dificultats per acreditar la meva identitat?**

L'acreditació de la teva identitat pot ser per diferents mitjans, el DNI, NIE, passaport o document oficial d'identitat personal expedit per les autoritats del teu país d'origen.

Si no disposes de cap d'aquests documents, de manera excepcional es pot acreditar la teva identitat mitjançant altres documents identificatius expedits per una altra autoritat governamental, sempre que tinguin les garanties adequades d'autenticitat i incorporin una fotografia del titular.

### **Quina documentació necessito per obrir un compte de pagament bàsic?**

Les entitats bancàries estan obligades a disposar d'una còpia de determinats documents per tal de poder verificar la teva identitat, activitat econòmica o professional o l'origen dels teus mitjans econòmics. Recorda que **NO** és necessari acreditar que disposes de recursos econòmics per obrir un compte de pagament bàsic.

### **He de contractar algun altre servei addicional per obrir un compte de pagament bàsic?**

Tot i que el banc pot oferir-te altres serveis bancaris, per exemple targeta de dèbit associada al compte, **NO** és necessari ni obligatori adquirir cap altre servei ni és requisit contractar-los per obrir un compte de pagament bàsic.

### **Poden ser gratuïts els comptes de pagament bàsics?**

**SÍ.** En el supòsit que et trobis en una situació especial de vulnerabilitat o en risc d'exclusió financera, el compte té caràcter gratuït, almenys durant els dos primers anys a comptar des de la data de formalització del compte. Transcorregut aquest termini, l'entitat bancària et sol·licitarà l'actualització de la informació de la teva situació econòmica per tal de determinar si se't prorroga el termini esmentat, sempre que la teva situació econòmica continuï igual.

### **Com puc acreditar la meva situació de vulnerabilitat?**

Intenta aportar la màxima documentació de què disposes que acrediti la falta d'ingressos econòmics. Si estàs sent atès o atesa per un servei públic, demana que et facin un "faig constar" assegurant que se t'està atenent.



## Què faig si una entitat financera es nega a obrir-me un compte de pagament bàsic?

1. Reclama que el banc et notifiqui per escrit la denegació de l'accés a un compte de pagament bàsic en el termini de deu dies hàbils, expressant les raons concretes. És obligació del banc justificar els motius de denegació per escrit.
2. Presenta una queixa o reclamació al Servei d'Atenció al Client del banc i, si fos el cas, al defensor/a del client/a del banc al mateix temps.
3. Si no et contesten en el termini d'un mes natural o et contesten en sentit negatiu, presenta la mateixa queixa a l'Oficina del Banc d'Espanya:

**OFICINA DEL BANC D'ESPANYA**  
Plaça de Catalunya, 17, 08002 Barcelona  
Telèfon: 934 824 700

Recorda **SEMPRE** la importància de fer per escrit la queixa o reclamació

Queda't **SEMPRE** una còpia amb el número de registre de presentació de  
l'escrit o entrada

**TENS DRET A EXERCIR ELS TEUS DRETS**

**[barcelona.cat/dretsdiversitat](https://barcelona.cat/dretsdiversitat)**