

**¡Es un
derecho!**



**Cuenta
de pago básica**

**Ajuntament de
Barcelona**



¿Quién puede pedirla?

Estas cuentas pueden ser solicitadas por todas las personas físicas y mayores de edad que:

- No tengan ninguna otra cuenta bancaria en el Estado español.
- No destinen el uso de la cuenta a su actividad profesional (no podrá utilizarse para gestionar un negocio, pero sí para recibir la nómina).
- Sean residentes en la Unión Europea (incluidos aquellos clientes que no tengan domicilio fijo, sean solicitantes de asilo o carezcan de permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho).



Recuerda que tu situación administrativa **NO** debe ser un impedimento para solicitar la cuenta de pago básica.

¿Qué usos tiene?

Uso **ilimitado** para:

- Retirar dinero en efectivo siempre que lo necesites, tanto en tu entidad bancaria como en los cajeros automáticos de la Unión Europea.
- Pagos online.
- Depósito de fondos, tales como la nómina o prestaciones sociales.
- Operaciones con tarjeta de débito o prepago.

Uso **limitado** para:

- Domiciliaciones y transferencias, con un máximo de 120 operaciones al año.

Estas cuentas te permiten tener una tarjeta de débito o prepago y te ofrecen otros servicios bancarios.



pero **NO** es necesario ni obligatorio adquirir ninguno de estos servicios para abrir una cuenta de pago básica.

¿Es gratuita?

Estas cuentas tendrán un coste máximo de 3 euros al mes (o 36 euros anuales).

Pueden ser **gratuitas para personas en situación especial de vulnerabilidad** o en riesgo de exclusión financiera durante los dos primeros años a contar desde la fecha de formalización de la cuenta (prorrogable si la situación económica sigue igual pasado ese tiempo).

El banco te pedirá que **acredites tu situación de vulnerabilidad**: aporta la máxima documentación de la

que dispongas que muestre la falta de ingresos económicos. Si estás siendo atendido o atendida por un servicio público, pide que te hagan un “hago constar” asegurando que se te está atendiendo. En nuestra web encontrarás un modelo de este certificado.



Hay que tener en cuenta que cada banco tiene sus propias comisiones, en caso de que sobrepases el número de trámites gratuitos.

Mira bien el contrato para asegurarte de que no te cobren por cosas que no necesitas.

Pasos para pedirla

Para abrir una cuenta de pago básica, debes ir **presencialmente** a cualquier oficina bancaria a presentar tu solicitud. En nuestra web encontrarás un modelo de solicitud para ello. Recuerda que todos los bancos deben ofrecer por ley estas cuentas.

Allí te informarán de los servicios específicos que incluye la cuenta, así como de las comisiones y condiciones específicas para su uso. El banco también tiene que ofrecerte dos documentos: uno con toda la información precontractual y uno con todas las posibles comisiones que te puedan hacer pagar, en caso de que las haya.

Una vez en el banco, te pedirán documentación para poder abrir la cuenta:

- Si eres una **persona con residencia legal en la Unión Europea** (aunque no tengas un domicilio fijo) deberás llevar el documento de identificación (DNI, pasaporte o tarjeta de residencia).
- Si eres una **persona solicitante de asilo**, deberás llevar la tarjeta de solicitante de asilo.
- Si **no tienes permiso de residencia pero tu expulsión es imposible** por razones jurídicas o de hecho, deberás llevar tu pasaporte y documentos que puedan acreditar su situación.

Recuerda que **NO** es necesario acreditar que dispones de recursos económicos para abrir una cuenta de pago básica.



Después de tu solicitud, el banco deberá contestarte por escrito y de forma gratuita en un máximo de 10 días para decir si te concede la cuenta o te la deniega.

¿Qué puedo hacer si me la deniegan?

1. Reclama que el banco te notifique por escrito la denegación del acceso a una cuenta de pago básica, expresando las razones concretas.
2. Presenta una queja o reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la entidad bancaria y, en su caso, al defensor/a del cliente/a del banco al mismo tiempo.
3. Si no te contestan en el plazo de un mes natural o te contestan en sentido negativo, presenta una reclamación en la Oficina del Banco de España:

→ Por internet: https://app.bde.es/psr_www

→ Por escrito, en la **Oficina del Banco de España** en Barcelona:

Plaza de Catalunya, 17, 08002 Barcelona
Teléfono: 934 824 700

Trámite para la reclamación

1. Identifica el escrito que dirijas al Banco de España con tu nombre, domicilio, DNI o documento del que dispongas y, si tienes, tu representación.
2. Explica contra qué entidad y oficina reclamas y acredita que has acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente de la entidad bancaria.
3. Termina tu escrito con el sitio y fecha del documento, así como con tu firma original.
4. Adjunta una fotocopia de los documentos que acrediten los hechos reclamados.

En nuestra web encontrarás modelos para presentar la reclamación.



Quédate **SIEMPRE** una copia con el número de registro de presentación del escrito o entrada.

¿Qué es?



La **cuenta de pago básica** es un tipo de cuenta que permite realizar todos los servicios bancarios básicos.

Responde a la necesidad de combatir la **exclusión financiera** y garantizar que todo el mundo pueda desarrollar una vida económica y social normalizada.

Es **gratuita** para personas en situación de vulnerabilidad.

- En nuestra web encontrarás más información y los documentos necesarios descargables.
- Si cumples los requisitos y te deniegan la apertura de la cuenta de pago básica, en la OND te podemos asesorar sobre los pasos a seguir.



Oficina per la No Discriminació

Presencialmente y por teléfono:

Lunes a viernes de 9.00 a 14.00 h

Jueves de 14.00 a 19.00 h

Teléfono: 93 413 20 00

C/ Ferran 32, 08002 Barcelona

Por correo electrónico: ond@bcn.cat

barcelona.cat/oficina-no-discriminacio