

Hi tens dret!



**Compte
de pagament bàsic**

Ajuntament de
Barcelona



Qui el pot demanar?

Aquests comptes els poden demanar totes les persones físiques i majors d'edat que:

- No tinguin cap altre compte bancari a l'Estat espanyol.
- No destinin l'ús del compte a la seva activitat professional (no es podrà utilitzar per gestionar un negoci, però sí per rebre-hi la nòmina).
- Siguin residents a la Unió Europea (inclosos els clients que no tinguin domicili fix, siguin sol·licitants d'asil o 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 un impediment per sol·licitar un compte de pagament bàsic.

És gratuït?

Aquests comptes tenen un cost màxim de 3€ al mes (o 36 euros anuals).

Poden ser **gratuïts per a persones en situació especial de vulnerabilitat** o en risc d'exclusió financera durant els dos primers anys a comptar des de la data de formalització del compte (prorrogable si la situació econòmica continua igual passat aquest temps).

El banc et demanarà que **acreditis la teva situació de vulnerabilitat**: aporta la màxima documenta-

Quins usos té?

Ús **il·limitat** per:

- Retirar diners en efectiu sempre que ho necessitis, tant a la teva entitat bancària com als caixers automàtics de la Unió Europea.
- Efectuar pagaments en línia.
- Rebre dipòsits de fons, com ara la nòmina o prestacions socials.
- Fer operacions amb targeta de dèbit o prepagament.

Ús **limitat** per:

- Fer domiciliacions i transferències, amb un màxim de 120 operacions l'any.

Aquests comptes et permeten tenir una targeta de dèbit o de prepagament i t'ofereixen altres serveis bancaris.



Però **NO** és necessari ni obligatori adquirir cap d'aquests serveis per obrir un compte de pagament bàsic.

ció de què disposis que mostri 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. Al nostre web trobaràs un model d'aquest certificat.



Cal tenir en compte que cada banc té les seves pròpies comissions, en cas que sobrepassis el nombre de tràmits gratuïts.

Mira bé el contracte per assegurar-te que no et cobrin per coses que no et fan falta.

Passos per demanar-lo

Per obrir un compte de pagament bàsic, has d'anar **presencialment** a qualsevol oficina bancària a presentar la teva sol·licitud. Al nostre web trobaràs un model de sol·licitud per fer-ho. Recorda que tots els bancs han d'oferir per llei aquests comptes.

Allà t'informaran dels serveis específics que inclou el compte, així com de les comissions i condicions específiques per utilitzar-lo. El banc també t'ha d'oferir dos documents: un amb tota la informació precontractual i un amb totes les possibles comissions que et puguin fer pagar, en cas que n'hi hagi.

Un cop al banc, et demanaran documentació per poder obrir el compte:

- Si ets una **persona amb residència legal a la Unió Europea** (encara que no tinguis un domicili fix) hauràs de portar el document d'identificació (DNI, passaport o targeta de residència).
- Si ets una **persona sol·licitant d'asil**, hauràs de portar la targeta de sol·licitant d'asil.
- Si **no tens permís de residència però la teva expulsió és impossible** per raons jurídiques o de fet, hauràs de portar el teu passaport i documents que puguin acreditar la teva situació.

Recorda que **NO** és necessari acreditar que disposes de recursos econòmics per obrir un compte de pagament bàsic.



Després de la teva sol·licitud, el banc t'haurà de contestar per escrit i de forma gratuïta en un màxim de 10 dies per dir si et concedeix el compte o te'l denega.

Què puc fer si me'l deneguen?

1. Reclama que el banc et notifiqui per escrit la denegació de l'accés a un compte de pagament bàsic, expressant les raons concretes.
2. Presenta una queixa o reclamació al Servei d'Atenció al Client de l'entitat bancària i, si escau, 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 una reclamació a l'Oficina del Banc d'Espanya:

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

→ Per escrit, a l'**Oficina del Banc d'Espanya** a Barcelona:

Plaça de Catalunya, 17, 08002 Barcelona
Telèfon: 934 824 700

Tràmit per a la reclamació

1. Identifica l'escrit que adrexis al Banc d'Espanya amb el teu nom, un domicili, el DNI o document de què disposes i, si en tens, la teva representació.
2. Explica contra quina entitat i oficina reclames i acredita que prèviament has acudit al Servei d'Atenció al Client de l'entitat bancària.
3. Acaba el teu escrit amb el lloc i data del document, així com amb la teva signatura original.
4. Adjunta una fotocòpia dels documents que acreditin els fets reclamats.

Al nostre web trobaràs models per presentar la teva reclamació.



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

Què és?



El **compte de pagament bàsic** és un tipus de compte que permet dur a terme tots els serveis bancaris bàsics.

Respon a la necessitat de combatre **l'exclusió financera** i garantir que tothom pugui desenvolupar una vida econòmica i social normalitzada.

És **gratuït** per a persones en situació de vulnerabilitat.

- Al nostre web trobaràs més informació i els documents necessaris descarregables.
- Si compleixes els requisits i et deneguen l'obertura del compte de pagament bàsic, a l'OND et podem assessorar de les passes a seguir!



Oficina per la No Discriminació

Presencialment i per telèfon:

Dilluns a divendres de 9.00 a 14.00 h

Dijous de 14.00 a 19.00 h

Telèfon: 93 413 20 00

C/ Ferran 32, 08002 Barcelona

Per correu electrònic: ond@bcn.cat

barcelona.cat/oficina-no-discriminacio