NOM PERSONA INTERESSADA

ADREÇA PERSONA INTERESSADA

MAIL PERSONA INTERESSADA

Banco de España

Departamento de Conducta de Entidades

C/Alcalá, 48

28014 Madrid

**Denegación de acceso a una cuenta de pago básica**

**(nombre entidad bancaria)**

**(poner n.º de referencia si aparece uno en la respuesta del SAC de la entidad)**

Barcelona, a XX de XXXXXXX de 2021

Señoras, Señores,

En fecha XXXXXXX, al amparo del artículo 3 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones*,* en la Oficina núm. XXXXXX de la entidad (nombre entidad bancaria), solicité poder abrir una cuenta de pago básica. Adjunto copia de la solicitud presentada.

**OPCIÓN A) SI LA OFICINA NO CONTESTÓ EN EL PLAZO DE DIEZ DÍAS:**

Transcurrieron los 10 días que prevé el artículo 5 del mencionado Real Decreto-ley sin que la Oficina me notificase por escrito nada respecto a mi solicitud.

**OPCIÓN B) SI LA DENEGACIÓN SE RECIBIÓ POR ESCRITO:**

Por parte de dicha oficina se me denegó la apertura de una cuenta de pago básica por “CITAR MOTIVOS DENEGACIÓN”. Adjunto copia de la comunicación que recibí.

**OPCIÓN C) SI LA DENEGACIÓN FUE DE PALABRA:**

La Oficina no cumplió con su obligación de contestarme por escrito conforme al artículo 5 del mencionado Real Decreto-ley. No obstante, de palabra sí que me contestó que no me podía abrir la cuenta solicitada por los siguientes motivos:

“CITAR LOS MOTIVOS”

Ante dicha situación, en fecha XXXXXX presenté la oportuna reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de (nombre entidad). Adjunto una copia de dicha reclamación.

En fecha XXXXXX obtuve la respuesta de dicho Servicio de Atención al Cliente, que adjunto, la cual sigue siendo contraria a lo que establecen el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, debido a que:

REBATIR ARGUMENTOS DEL SERIVCIO DE ATENCION AL CLIENTE.

Por todo ello, presento la presente reclamación ante el Departamento del Banco de España, al cual me dirijo.

Atentamente,

(Signatura)