

Acceso a los servicios bancarios: Cuenta de pago básica



Esta es una iniciativa del Banco de España destinada a divulgar conocimientos básicos de Educación Financiera entre la ciudadanía española.

Por favor, tenga en cuenta que la modificación de los contenidos no está autorizada.

Gracias.





1

Concepto y
Características

2

¿Qué coste
tiene?

3

Problemas
frecuentes

4

Consejos

5

Normativa e
información

1. Concepto y características



¿Por qué existen?

Para promover la inclusión financiera en la UE, facilitando el acceso de todas las personas a los servicios bancarios básicos.

¿Para qué sirven?

Cuentas en euros abiertas en una entidad de crédito que permiten prestar al menos los servicios de

- ✓ Apertura, utilización y cierre de la cuenta
- ✓ Depósito de fondos y retirada de efectivo
- ✓ Operaciones de pago en la UE: recibos domiciliados, pago con tarjeta y transferencias

¿Quién tiene que ofrecerlas?

Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago, están obligadas a ofrecerla sin condicionar su contratación a la suscripción de otros servicios. Además tienen que darlas a conocer a los potenciales clientes e informar sobre sus características.



¿Quién puede solicitarla?

Todas las personas que, no teniendo otra cuenta abierta en España:

- ✓ Residan legalmente en la UE, aunque no tengan domicilio fijo.
- ✓ Sean solicitantes de asilo
- ✓ No tengan permiso de residencia, pero no puedan ser expulsadas.

¿Por qué se puede denegar?

- ✓ Porque ya se tenga una cuenta abierta en España
- ✓ Porque la apertura de la cuenta sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o de orden público.
- ✓ Porque no se aporte la información solicitada por la entidad para cumplir con sus obligaciones en materia de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.



2. ¿Qué coste tiene?





Tiene una **comisión máxima, única y conjunta de 3 euros al mes**, que cubre:

Uso ilimitado de los servicios: apertura, uso y cierre de la cuenta, depósito de efectivo, retirada de efectivo en cajeros y pago con tarjeta de débito o prepago.

Un número de 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la UE (adeudos domiciliados y transferencias en oficina y en línea).



Para **colectivos vulnerables** las cuentas de pago básicas son **gratuitas**, siempre que:

- Los ingresos anuales de la unidad familiar no superen unos límites establecidos.
- No tengan ningún derecho sobre inmuebles distintos a su vivienda habitual, ni sobre sociedades mercantiles.

Aunque se tenga una cuenta de pago básica con comisiones, si la situación pasa a ser de vulnerabilidad, se podrá solicitar su gratuidad siempre que se cumplan los requisitos.

3. Problemas frecuentes



Problemas mas frecuentes

- **Ser titular de una cuenta**

Si ya se es titular de una cuenta en España que preste los servicios bancarios, no se puede abrir una cuenta de pago básica.

- **No aportar la documentación requerida por la entidad**

La entidad solicitará la documentación necesaria para para cumplir con sus obligaciones en materia de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.



4. Consejos



Siempre:

- ✓ Realizar la solicitud por escrito
- ✓ Exigir que la entidad selle la solicitud
- ✓ Denegación por escrito

A tener en cuenta:

La entidad de crédito debe **informar** al potencial cliente **de la denegación** de la apertura de la cuenta de pago básica (salvo en casos incompatibles con normativa de prevención de blanqueo de capitales).

La denegación se notificará por **escrito y de manera gratuita**, expresando las razones por las que se deniega, sin retrasos injustificados, y en un **plazo máximo de diez días** hábiles a contar desde la fecha de recepción de la **solicitud completa**.

Además, al notificar la denegación la entidad debe informar al cliente del procedimiento para reclamar.



Antes de la visita

- Revisa la información online del producto de la entidad elegida
- Contacta previamente con una persona de la sucursal que conozca el producto y pueda atenderte adecuadamente
- Asegúrate de que la documentación identificativa (DNI o equivalente, o pasaporte) esté en regla y vigente. Si estás en una situación especial (solicitantes de asilo, inmigrantes en situación irregular) también tienes que preparar la documentación que acredite esta situación.
- Prepara la “declaración responsable” de no tener cuenta en otra entidad
- Prepara la documentación sobre los ingresos o la declaración responsable de carencia de ingresos
- Argumenta sobre el interés legítimo que se tiene para la apertura de la cuenta



Durante la visita

- ✓ Colabora con las preguntas sobre tu situación administrativa, económica, etc. que te haga la entidad. Las obligaciones de KYC (know your customer) de las entidades son muy exigentes.
- ✓ Deja constancia mediante un escrito sellado por la entidad de la solicitud de apertura de la cuenta, con la fecha de entrada y la relación de la documentación que has entregado.
- ✓ Cuando abandones la sucursal de la entidad es importante que lleves contigo tu solicitud sellada para poder acreditar que solicitaste la cuenta de pago básica y si te la deniegan en el momento, han de hacerlo por escrito, justificando el motivo

Tras la visita

- ✓ Recuerda que entidad debe comunicar por escrito, de manera gratuita, en un máximo de 10 días, la denegación de la apertura (si esta ha sido su decisión) desde la entrega de la documentación completa.



Novedades en audiencia pública sobre el régimen de la cuenta de pago básica que pueden ser de interés

Ser titular de una cuenta: la entidad de crédito podrá verificar si el cliente dispone o no de una cuenta en España que le permita realizar los servicios básicos con una declaración responsable firmada por el propio cliente.

Documentación: para abrir una cuenta de pago básica tendrán validez:

- ✓ Documento de manifestación de voluntad de solicitar protección internacional.
- ✓ Resguardo de presentación de solicitud de protección internacional.
- ✓ Documento acreditativo de la condición de solicitante de protección internacional.
- ✓ Documento acreditativo de solicitante de apátrida.

Para la **acreditación** de esta circunstancia bastará la mera presencia física de la persona solicitante en un establecimiento abierto al público o en el domicilio social de la entidad de crédito ante la que se formule la solicitud de apertura y la aportación de la documentación que acredite su identidad.

Si dichos documentos contemplan la certificación de carencia de ingresos, la misma se podrá acreditar mediante una **declaración responsable**.

5. Normativa e información





Cuenta de pago básica

[Real Decreto-ley 19/2017](#)



Servicios de pago

[Real Decreto-ley 19/2018](#)



Gratuidad colectivos
vulnerables

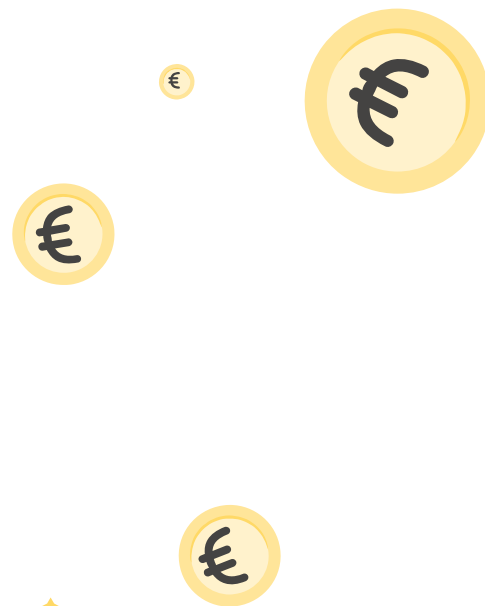
[Real Decreto 164/2019](#)

[Real Decreto-ley 20/2022](#)

Portal del cliente bancario

Enlaces de interés:

- Cuentas y depósitos
- Alternativas
- Derecho a tener una cuenta
- Umbrales de gratuidad
- Cuenta por primera vez
- Más de 120 operaciones
- Quien puede abrir una cuenta de pago básica



GRACIAS

