

# ACCESO A LOS SERVICIOS BANCARIOS: CUENTA DE PAGO BÁSICA

Iniciativa educativa del Banco de España

---

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.

A. COLECTIVOS DESTINATARIOS: toda la población.

B. OBJETIVOS:

- Dar a conocer la cuenta de pago básica.
- Conocer su funcionamiento.
- Explicar las dificultades de acceso que pueden darse.
- Divulgar consejos prácticos para evitar dichas dificultades.
- Explicar la normativa en vigor y las novedades legislativas.

C. CONTENIDO: CUENTA DE PAGO BÁSICA

## 1. Concepto y características

- 1.1 Por qué existen
- 1.2 Para qué sirven
- 1.3 Quién tiene que ofrecerlas
- 1.4 Quién puede solicitarlas
- 1.5 Causas de denegación

## 2. Coste de la cuenta de pago básica

- 2.1 Comisión única
- 2.2 Gratuidad

## 3. Problemas frecuentes

- 3.1 Titularidad de una cuenta
- 3.2 Documentación

## 4. Consejos

- 4.1 Generales
- 4.2 Como preparar la visita
- 4.3 Durante la visita
- 4.4 Novedades legislativas

## 5. Normativa y otra información

- 5.1 Normativa
  - 5.2 Portal del cliente bancario
-

## Introducción

Entre los riesgos de exclusión financiera se encuentra el de experimentar dificultades en el acceso a determinados servicios financieros.

Para promover la inclusión financiera en la Unión europea facilitando el acceso de los consumidores a estos servicios bancarios básicos se encuentran las iniciativas desplegadas en torno a la Cuenta de pago básica.

### 1. Concepto y características

#### 1.1. Por qué existen

Estas cuentas existen con el fin de promover la inclusión financiera en la Unión Europea, facilitando el acceso de los consumidores a los servicios bancarios básicos. Son cuentas denominadas en euros abiertas en una entidad de crédito.



#### 1.2. Para qué sirven

La norma establece el derecho a cuentas de pago básicas a todos aquellos clientes o potenciales clientes personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial.

Las cuentas de pago básicas permiten prestar al menos los servicios de apertura, utilización y cierre de la cuenta, así como el de depósito de fondos, la retirada de dinero en efectivo en euros en las oficinas o cajeros automáticos de la entidad situados en la UE y las siguientes operaciones de pago en dicha zona: adeudos domiciliados, pagos mediante tarjeta de débito o de prepago y transferencias.

#### 1.3. Quién tiene que ofrecerlas

La actividad de captar fondos está reservada por ley, con carácter exclusivo y excluyente a las entidades de crédito. Por tanto, como cualquier otra cuenta, la cuenta de pago básica deberá abrirse en este tipo de entidades.

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.



#### 1.4. Quién puede solicitarla

Pueden 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

### 1.5. Causas de denegación

- Tener una cuenta abierta en España
- Que a apertura de la cuenta sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o de orden público
- Por no aportar la información solicitada por la entidad para cumplir con sus obligaciones en materia de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo

## 2. Coste de la cuenta de pago básica

### 2.1. Comisión única

La cuenta de pago básica tiene una comisión máxima, única y conjunta de 3 euros al mes. Esta comisión incluye:

- El 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).



Si se realizan más de 120 operaciones, la entidad podrá cobrar una comisión que también tiene un máximo. El Banco de España publica trimestralmente estas **comisiones máximas**.

También hay que tener en cuenta que la entidad podría repercutir, en estas cuentas, las comisiones o gastos que deba satisfacer a otra entidad como consecuencia de la retirada de efectivo en cajero automático ajeno.

### 2.2. Gratuidad



Para las personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, la cuenta de pago básica será gratuita. Se entiende que un cliente se encuentra en esta situación cuando:

- Los ingresos anuales de su unidad familiar no superen los límites establecidos en el **Real Decreto** que regula esta cuestión. Estos límites se fijan con el indicador público de renta de efectos múltiples de doce pagas (IPREM) que se publica anualmente en la **Ley de Presupuestos del Estado**.
- No se tenga derecho alguno sobre inmuebles distintos a tu vivienda habitual, ni sobre sociedades mercantiles.

Para acreditar estas circunstancias, será necesario aportar información al respecto:

- Para acreditar el número de miembros de la unidad familiar, se aportará el libro de familia o documento de la inscripción como pareja de hecho.
- Para acreditar los ingresos, se aportarán certificados tributarios o administrativos relativos a los ingresos, tres últimas nóminas percibidas...

Si no se dispone de esta documentación, se deberá aportar un informe, emitido por los servicios sociales municipales, en el que se indique la composición de la unidad familiar o bien se explique el por qué se es apto para acceder gratuitamente a la cuenta de pago básica.

Además, la entidad de crédito podrá pedir autorización al cliente para obtener telemáticamente, de las Administraciones competentes, la información para acreditar que cumple con los requisitos citados, sin que pueda cobrar por ello.

Aunque ya se tenga abierta una cuenta de pago básica con comisiones, si la situación cambia, se puede solicitar su gratuidad si se cumple con los requisitos.

### **3. Problemas frecuentes**

A la hora de abrir una cuenta de pago básica, dos son los problemas que se dan con frecuencia.

#### **3.1. Titularidad de la cuenta**

Si ya se es titular de una cuenta, caso no se puede abrir otra que sea cuenta de pago básica.

#### **3.2. Documentación**

No aportar la documentación requerida por la entidad para que ésta cumpla con sus obligaciones en materia de blanqueo de capitales y financiación de terrorismo. Esta norma no tasa la documentación concreta que la entidad debe solicitar, por lo que en ocasiones la que aporta el cliente no se considera suficiente o apropiada.

### **4. Consejos**

Recapitulamos aquí todos los consejos que creemos pueden ser de utilidad para, sobre la base de la normativa vigente y de la experiencia que hemos tenido en estos años con los problemas prácticos observados, allanar el camino y preparar bien la solicitud de apertura de cuenta. No olvidemos que nos encontramos ante un producto en el que las entidades están obligadas a contratar, pero también los solicitantes están obligados a prestar su colaboración y darse a conocer a la entidad.



#### **4.1. Generales.**

- Realizar la solicitud siempre por escrito
- Exigir a la entidad que selle la solicitud

La solicitud por escrito sellada por la entidad servirá para dejar constancia de la petición ante cualquier eventual problema o incidencia que se pueda presentar.

- **Denegación por escrito**

Si la entidad decide denegar la apertura de la cuenta, tendrá que comunicar esta decisión por escrito, de forma gratuita y explicando las causas por las que se deniega. La entidad tiene un plazo de 10 días para esta notificación.

#### 4.2. Como preparar la visita

En primer lugar, revisaremos la información online del producto de la entidad elegida. Si la sucursal más cercana o más conveniente por cualquier motivo al ciudadano solicitante es, por ejemplo, una de Caixabank, consultaremos la web de Caixabank y buscaremos información sobre esta concreta cuenta lo que nos arrojará la información que encontramos en este link (<https://www.caixabank.es/particular/cuentas/cuenta-de-pago-basica.html>). Imprimiremos esta información y cotejaremos que el usuario tiene toda la documentación ordenada y en regla.



También podría darse el caso de que sea más conveniente abrir una cuenta en una entidad on line. Estas entidades también tienen obligación de tener información sobre el producto

Otro acto preparatorio puede consistir en contactar previamente con una persona de la sucursal que conozca el producto y pueda atenderte adecuadamente. Siguiendo con el ejemplo anterior, hemos localizado que la persona interesada vive en la localidad de Navaluenga (Ávila). Allí hay una sucursal de Caixabank, cuyo teléfono podemos localizar fácilmente en internet y pedir una cita con alguien que conozca el producto y pueda atender a la persona solicitante durante un periodo de al menos media hora (no olvidemos que el cliente tiene que darse a conocer a la entidad y que esta tiene unas fuertes obligaciones de conocer a su cliente, su actividad económica y situación administrativa en España, recopilar la documentación, etc).



El tercer consejo consiste en asegurarse de que la documentación identificativa (DNI o equivalente, o pasaporte) del solicitante esté en regla y vigente. Si está en una situación especial (solicitantes de asilo, inmigrante en situación irregular) también tendrá que preparar la documentación que acredite esta situación.

Dos documentos importantes que pueden también llevarse preparados son:

- Una “declaración responsable” de no tener cuenta en otra entidad en España (recordemos que la cuenta de pago básica exige no tener cuenta en otra entidad de España)
- La documentación sobre los ingresos que percibirá esa persona (ej. algún tipo de justificante de percibir ingresos por limpiar por horas una casa) o, si no se tienen, una declaración responsable de carencia de ingresos. Es muy importante dar información real y honesta de estas actividades.

Aunque la normativa no lo exige, conviene también tener claro y si es preciso ponerlo por escrito qué interés legítimo se tiene para la apertura de la cuenta (ej. tener una cuenta donde domiciliar el pago de la luz, el agua, cobrar algún tipo de ayuda asistencial o pensión o prestación pública...)

### 4.3. Durante la visita



Incidimos aquí en qué información deberá proporcionarse por el solicitante durante la visita a la entidad. En todo momento el solicitante deberá colaborar con la entidad. No colaborar es causa de denegación de apertura de la cuenta. Estas preguntas pueden parecer excesivas, quizá, para personas de otras culturas, pero son habituales en el entorno europeo y no deben percibirse en modo alguno como discriminatorias.

Por eso, durante estos contactos ya precontractuales con la entidad debe colaborarse con las preguntas sobre la situación administrativa, económica, etc. que haga la entidad. Las obligaciones de KYC (*know your customer*) de las entidades son muy amplias. Y lo son con cualquier solicitante de apertura de cuenta, sea o no básica.

Al término de la visita, si la cuenta no se ha quedado abierta y un departamento interno debe examinar la solicitud, conviene dejar 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. Así, cuando el solicitante abandone la sucursal de la entidad es importante que lleve consigo la solicitud sellada para poder acreditar que se solicitó la cuenta de pago básica y si se la deniegan en el momento, han de hacerlo por escrito, justificando el motivo.

### 4.4. Novedades legislativas

Si la visita no ha resultado en la apertura efectiva de la cuenta, esperaremos 10 días para que la entidad nos dé una respuesta (por normativa la entidad tiene un máximo de 10 días para notificarnos si abre o no la cuenta y si es que no, por qué no). Frente a la decisión negativa, podríamos plantear reclamación al Servicio de Atención al Cliente de la Entidad o frente al Defensor Externo del Cliente.



La legislación de cuenta de pago básica está en revisión y en esta sesión también hemos querido contar las novedades que se pusieron de manifiesto en el trámite de audiencia pública del Anteproyecto de Ley de creación de la Autoridad Independiente para la Defensa del Cliente Financiero:

- Respecto de la acreditación de no 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 la circunstancia de la imposible expulsión “por razones de hecho o de derecho” 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 y otra información

### Normas:

- Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones. (BOE de 25 de noviembre).
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. (BOE de 24 de noviembre de 2018).
- Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera. (BOE de 3 de abril de 2019).
- Real Decreto-ley 20/2022, de 27 de diciembre, de medidas de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la Guerra de Ucrania y de apoyo a la reconstrucción de la isla de La Palma y a otras situaciones de vulnerabilidad.

### Otra información:

- 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

