

## **Cuentas de pago básicas**

---

El ámbito de aplicación del RDL 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas y comparabilidad de comisiones, se extiende a todos aquellos clientes o potenciales clientes personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, estableciendo dicha norma el derecho de estos consumidores al acceso a cuentas de pago básicas, que se definen como aquellas cuentas denominadas en euros y abiertas en entidades de crédito que 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.

La norma establece la obligación, dirigida a todas las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago, de brindar este tipo de cuentas a los potenciales clientes indicados en ella<sup>1</sup>, sin que pueda supeditarse su acceso a la adquisición de otros servicios y quedando restringida su denegación a tres motivos: que la apertura de la cuenta sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o del orden público, que el cliente no aporte la información requerida por la entidad en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo, o que el cliente ya sea titular en España de una cuenta en un proveedor de servicios de pago que le permita realizar los servicios que presta la cuenta de pago básica. Por ello, antes de abrir una cuenta de pago básica, la entidad de crédito podrá verificar si el cliente dispone o no de una cuenta en España que le permita realizar los servicios citados, pudiendo basarse a tal fin en una declaración responsable firmada por el propio cliente.

El real decreto-ley fue desarrollado por la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación, que entró en vigor el 25 de marzo de 2019. En este mismo contexto fue publicada la Circular del Banco de España 2/2019, de 29 de marzo, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia

---

<sup>1</sup> En particular, la norma se refiere a los consumidores: i) que residan legalmente en la UE, incluidos los clientes que no tengan domicilio fijo; ii) que sean solicitantes de asilo, y iii) que no tengan un permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.

de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, vigente desde el 5 de abril de 2019.

La orden determina que la comisión máxima, única y conjunta que la entidad podrá cobrar al cliente titular de una cuenta de pago básica será de 3 euros al mes, cantidad que el Banco de España podrá actualizar cada dos años, de conformidad con los criterios del artículo 9.3 del real decreto-ley. Además, establece que ese importe de 3 euros mensuales cubrirá un número de 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la UE (adeudos domiciliados y transferencias en oficina y mediante servicios en línea). En el supuesto de que el cliente realizara un mayor número de estas operaciones, la entidad no podrá repercutirle una comisión o gasto superior en cómputo anual a las comisiones o los gastos medios que aplique para cada tipo de operación, que son comunicados trimestralmente al Banco de España y que se pueden consultar [en el sitio web](#).

En beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera, el Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, introduce un régimen gratuito de cuentas de pago básicas, de manera que la entidad no podrá exigir comisión alguna en los casos en los que todos los titulares y autorizados de una cuenta de esta tipología se encuentren en esa situación. La gratuidad se mantendrá durante períodos de dos años, salvo que la entidad pueda acreditar que el cliente ha dejado de pertenecer al colectivo de vulnerabilidad. En todo caso, se debe notificar al usuario la pérdida o la prórroga de tal derecho.

Al respecto de lo anterior, véase el recuadro 2.3, sobre la regulación de las cuentas de pago básicas.

Durante el ejercicio 2020, dos temáticas son, en síntesis, las que han dado origen a la problemática de reclamaciones analizada por el Banco de España en relación con este producto regulado:

- Las relacionadas con la denegación de la apertura de cuentas de pago por nuevos clientes. Así, por ejemplo, en el expediente de reclamación R-202003834, la entidad financiera había denegado al potencial cliente el acceso a la cuenta de pago básica por no haber aportado la documentación necesaria de acuerdo con la Ley 10/2010, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo<sup>2</sup>.

El DCE señaló que, en el caso del derecho de acceso a la cuenta de pago básica, las posibilidades de actuación de las entidades están acotadas por el RDL 19/2017, que permite la denegación de apertura de la cuenta de pago básica por razones derivadas de la normativa de prevención del blanqueo de capitales exclusivamente en los casos en los que el potencial cliente no aporte la información requerida por la entidad. En consecuencia, resultaba necesario que la entidad hubiera acreditado el requerimiento de algún tipo de información o documentación que resultara

---

<sup>2</sup> Véase el recuadro 2.5 («Criterios conjuntos de buenas prácticas Banco de España -Sepblac»), donde se describen los casos en los que el DCE se abstendrá de emitir pronunciamiento contrario a la entidad en el supuesto contemplado expresamente en el artículo 4 del mencionado RDL 19/2017.

pertinente a los efectos de la norma, según un elemental juicio de proporcionalidad, cuya no aportación determine la resolución denegatoria. Dado que en este caso la entidad no había facilitado detalle alguno sobre qué documentación o información había dejado de ser aportada por el interesado de entre la que hubiera podido requerirle, este DCE emitió un pronunciamiento contrario a la entidad, por posible vulneración de su deber de información a la clientela sobre la cuenta de pago básica.

No obstante, si la solicitante no acredita encontrarse dentro del ámbito subjetivo de aplicación del RDL 19/2017, la entidad podrá denegar el acceso a la cuenta de pago básica. Así ocurre en el expediente de reclamación R-202016886, donde la reclamante aportaba copia de su pasaporte como documento identificativo, a lo que el DCE concluyó que la actuación de la entidad resultaría contraria a las buenas prácticas y usos financieros. No obstante, advirtió a la entidad de la necesidad, atendiendo al espíritu de esta normativa, de ofrecer alternativas de identificación a los solicitantes de este tipo de cuentas.

- Las relacionadas con la denegación de apertura de cuenta de pago básica a clientes con cuentas abiertas en la entidad. Nos referimos con esta casuística a problemas como el planteado en el expediente de reclamación R-202009755, en el que la entidad había denegado a su cliente la apertura de una cuenta de pago básica y, en consecuencia, el acceso al régimen de gratuidad previsto en el Real Decreto 164/2019 que este había solicitado. La razón era que el cliente solicitante ya era titular de una cuenta de pago ordinaria contratada con esta misma entidad, concurriendo la causa de denegación establecida en el artículo 4.1.c) del RDL 19/2017.

Este DCE emitió pronunciamiento favorable a la entidad financiera, por considerar que la denegación se había realizado conforme a la normativa, dado que el real decreto-ley contempla la denegación frente a la solicitud de cuenta de pago básica «cuando el potencial cliente ya sea titular en España de una cuenta [...]», circunstancia que no había sido controvertida por el reclamante. En cuanto a la solicitud de aplicación del régimen de gratuidad, según el real decreto, dicho régimen solo puede establecerse respecto de una cuenta de pago básica ya existente, lo que, por lo expuesto, tampoco se cumplía en el caso descrito.

Un caso singular fue el analizado en la R-202000122, en el que la comunidad reclamante defendía que la comisión de mantenimiento aplicada a su cuenta no podía ser superior a 3 euros y para ello invocaba el RDL 19/2017, de 24 de noviembre, pero la entidad desestimó su pretensión. El DCE consideró justificada la negativa de la entidad y tuvo que recordar que las comunidades de propietarios no están incluidas en el ámbito subjetivo de aplicación de esa normativa, reguladora de las cuentas de pago básicas.