

**NO CLAMES,
RECLAMA!**



CUENTAS DE PAGO BÁSICAS

CONSUMIDORES VULNERABLES



noclamesreclama.org

ÍNDICE

CUENTAS DE PAGO BÁSICAS	2
Qué son las cuentas de pago básicas	2
Quién pueden solicitarla	2
Servicios, comisiones y gastos asociados	2
Denegación de una cuenta de pago básica	3
Resolución del contrato de cuenta de pago básica	4
Publicidad/Información previa	4
Traslado de cuentas de pago	5
PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES. EXCLUSIÓN FINANCIERA	6
Quién puede solicitar una cuenta de pago básica gratuita	7
♦ Personas consumidoras vulnerables por razón de exclusión financiera. Documentación	7
♦ Víctimas de trata o explotación sexual	7
Plazo y prórroga de la cuenta de pago básica gratuita	8
Solicitantes de asilo y personas que no tengan permiso de residencia pero que no sea posible su expulsión	8
♦ Identificación de la persona solicitante	9
♦ Seguimiento de la relación de negocios. Medidas de diligencia debida	11
♦ Criterios comunes de buenas prácticas sobre la aplicación de la normativa de prevención de blanqueo de capitales	11
CÓMO RECLAMAR	12



CUENTAS DE PAGO BÁSICAS

QUÉ SON LAS CUENTAS DE PAGO BÁSICAS

Son un producto estándar que **deben ofrecer los bancos y cajas de ahorro** (entidades) y que permite realizar las operaciones bancarias más comunes: pagos, ingresos, domiciliaciones, transferencias, retiradas de efectivo –en las oficinas de la propia entidad y en cajeros automáticos–, y disponer de una tarjeta de débito, **a un coste máximo** fijado por la normativa, actualmente de 3 euros/mes.

Para acceder a estas cuentas es necesario cumplir una serie de requisitos. No podrán exigirse condiciones adicionales o diferentes a las previstas, la contratación de otros servicios (por ejemplo, un seguro), ni el pago de comisiones o recargos adicionales.

Estas cuentas de pago están sujetas a la normativa específica que las regula, a la normativa general aplicable a los servicios financieros y a los servicios de pago, y a la ley general de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.



QUIÉN PUEDE SOLICITARLA

Puede solicitar una cuenta de pago básica, sea cliente o no de la entidad financiera:

- ❖ Las personas que residan legalmente en la Unión Europea, aunque no tengan domicilio fijo.
- ❖ Las personas solicitantes de asilo.
- ❖ Las personas sin permiso de residencia pero que no pueden ser expulsadas por razones jurídicas o de hecho.

El propósito de esta cuenta no puede ser en ningún caso ejercer una actividad comercial, empresarial, ni el oficio o profesión de la persona solicitante.

SERVICIOS, COMISIONES Y GASTOS ASOCIADOS

El coste máximo actual de las cuentas de pago básicas no podrá ser superior a 3 euros/mes y **dará lugar a la prestación de los siguientes servicios:**



Apertura, utilización
y cierre de cuenta.



Realizar ingresos en
efectivo en euros.



Hasta 120 operaciones de pago (domiciliaciones, transferencias y transferencias permanentes, tanto en línea como a través de la oficina). Superado el número de operaciones, la comisión aplicable no podrá ser superior a los gastos medios que la entidad aplique para cada tipo de operación. Estas comisiones, de las que deberá informar la entidad de forma previa a la apertura de la cuenta, serán publicadas por el Banco de España.



Operaciones de pago mediante tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea en la Unión Europea.

Retirar dinero en efectivo en euros, en las oficinas o cajeros automáticos de la entidad situados en España o en otros Estados miembros de la Unión Europea.



Por la prestación de estos servicios no se podrá cobrar ninguna comisión o coste adicional, sin perjuicio de la comisión por la **retirada de efectivo en cajeros** de otras entidades bancarias.

Las cuentas de pago básicas serán **gratuitas** para las personas vulnerables en **riesgo de exclusión financiera o víctimas de trata o explotación sexual**.

CUÁNDO PUEDE DENEGARSE LA APERTURA DE UNA CUENTA DE PAGO BÁSICA

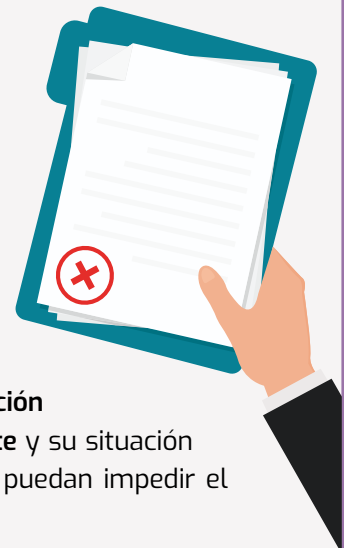
Las entidades de crédito podrán denegar la apertura de una cuenta cuando:

- ❖ La persona solicitante **no aporte la documentación requerida** que permita a la entidad, en aplicación de la ley de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, comprobar su identidad, el origen de los fondos, su actividad profesional, las operaciones realizadas o actualizar la documentación.

Las exigencias o requisitos respecto de la información y documentación solicitada deberán modularse en función del perfil de riesgo del cliente y su situación personal, a fin de evitar que conductas u omisiones poco relevantes puedan impedir el acceso a una cuenta de pago básica.

- ❖ La persona solicitante ya **sea titular de otra cuenta en España** que le permita disponer de los servicios que ofrece una cuenta de pago básica. En ese caso, para poder acceder a la cuenta de pago básica deberá solicitar la cancelación de su cuenta anterior.
- ❖ Su apertura sea contraria a los intereses de la **seguridad nacional o de orden público**.

En caso de denegación, deberá notificarse en un **plazo máximo de diez días**, por escrito y de forma gratuita, justificando debidamente las razones por las que se deniega. Además, la entidad deberá informar sobre el derecho de la persona solicitante a reclamar, los mecanismos de reclamación y la posibilidad de dirigirse al Banco de España.



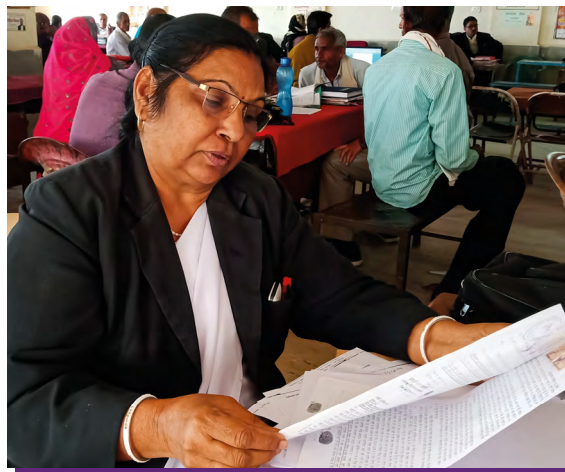


RESOLUCIÓN DEL CONTRATO DE CUENTA DE PAGO BÁSICA

Las personas consumidoras podrán solicitar el cierre de su cuenta de pago en cualquier momento, este será efectivo antes de 24 horas desde la solicitud.

Por su parte, las **entidades podrán cerrar** una cuenta de pago básica cuando:

- a) Se haya utilizado la cuenta para fines ilícitos.
- b) No se haya realizado ninguna operación en los últimos 2 años.
- c) La información facilitada para acceder a la cuenta sea incorrecta.
- d) La persona no resida legalmente en la Unión Europea, salvo si su expulsión es imposible por razones jurídicas o de hecho.
- e) Se haya abierto posteriormente en España una cuenta que permita acceder a los mismos servicios que una cuenta de pago básica.
- f) No se haya aportado la documentación o información requerida en el curso de la relación de negocios (identificación del titular, origen o destino de las operaciones realizadas, etc.).



Si la entidad finaliza el contrato de cuenta de pago por alguna de las razones de los puntos b), d) o e), se notificará a las y los clientes, gratuitamente y por escrito, con dos meses de antelación, justificando los motivos. Si las razones son las señaladas en los puntos a), c) o f), la resolución será efectiva de forma inmediata y, en el caso del punto f), sin necesidad de justificación. En la **notificación se informará sobre el procedimiento para presentar una reclamación** contra la resolución y la posibilidad de dirigirse al Banco de España.

PUBLICIDAD/INFORMACIÓN PREVIA

Las entidades de crédito deberán informar sobre las cuentas de pago básicas en igualdad de condiciones que lo hacen sobre el resto de sus productos o servicios similares, con especial atención a las personas consumidoras vulnerables, con residencia móvil o que no dispongan de cuenta bancaria, debiendo resaltarse las condiciones más ventajosas en materia de comisiones que ofrecen estas cuentas.



Debe utilizarse la denominación "cuenta de pago básica" e indicarse expresamente que no es necesaria la contratación de otros servicios. Si la cuenta no tiene ese nombre, podría no ser una cuenta de pago básica por lo que sería aconsejable revisar el contrato ya que podría incluir condiciones, requisitos, gastos o comisiones adicionales o diferentes.



Esta información deberá estar disponible principalmente en **los tableros de anuncios de las oficinas de las entidades y en sus páginas web.**

La información deberá indicar como mínimo:

- ❖ La existencia de cuentas de pago básicas y el derecho de toda persona a solicitar una.
- ❖ La existencia de cuentas de pago básicas gratuitas y las condiciones de acceso.
- ❖ El procedimiento para la apertura de una cuenta y la documentación necesaria.
- ❖ Las características de las cuentas de pago básicas y la descripción de cada uno de los servicios incluidos.
- ❖ Las comisiones o gastos de aplicación.
- ❖ La no obligación de adquirir otros servicios.
- ❖ Los mecanismos de reclamación.

TRASLADO DE CUENTAS DE PAGO

Cualquier persona podrá solicitar el traslado de su cuenta de pago (transferencias periódicas, domiciliaciones y el saldo acreedor, salvo que existan obligaciones de cargo en esa cuenta) a una cuenta de pago básica, tanto en su propio banco o caja, como en otra entidad diferente.

El traslado lo iniciará la entidad donde queramos abrir la cuenta, no tendrá ningún coste y se hará efectivo en la fecha indicada por la persona consumidora. No obstante, **este plazo será de, al menos, trece días hábiles si la cuenta se traspasa de una entidad a otra, y de seis días hábiles si se realiza en la misma entidad.** Por su parte, la entidad transmisora no podrá bloquear la cuenta, impedir realizar operaciones o usar la tarjeta de débito, antes de la fecha indicada.

La solicitud de traslado se realizará **a través de un formulario** que debe estar disponible tanto en formato papel, en las oficinas, como digital, en la web de la entidad. Las entidades que presten servicios en línea deberán garantizar que el traslado se pueda realizar de forma no presencial.

El documento de solicitud contendrá información sobre el procedimiento, las obligaciones de cada entidad en el mismo, los plazos, la documentación o información que se deberá aportar y los mecanismos de reclamación. En este, el usuario **deberá indicar la fecha en la que debe hacerse efectivo el traslado**, las operaciones a trasladar y solicitar el cierre de la cuenta anterior.

En caso de que el traslado cause algún perjuicio, **la entidad responsable deberá reembolsar los gastos, intereses y otros perjuicios financieros** a la mayor brevedad posible, salvo que el perjuicio hubiese sido por causa de fuerza mayor o por cumplimiento de obligaciones legales de la entidad responsable.





PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES

La normativa que regula las cuentas de pago básicas reconoce dos grupos de personas consumidoras vulnerables.

Por un lado, aquellas que se encuentran en situación de **riesgo de exclusión financiera o han sido víctimas de trata o explotación sexual**, que podrán solicitar una cuenta de pago básica gratuita.

Por otro, las **personas sin permiso de residencia pero que no puedan ser expulsadas, por razones jurídicas o de hecho** y las **solicitantes de asilo**. A pesar de que no se reconoce su derecho a obtener una cuenta de pago gratuita solo por esa condición, la norma pretende garantizar, dada su especial situación, el acceso a una cuenta de pago básica que les permita recibir ingresos -transferencias, nóminas, ayudas, etc.-, y contratar bienes y servicios de primera necesidad.

No obstante, existen otros colectivos vulnerables no recogidos expresamente en la norma que por razón de edad, nacionalidad, género, situación personal (económica, de salud, formación, capacidad tecnológica, etc.), podrían sufrir exclusión financiera en caso de no poder acceder a una cuenta de pago básica. Por eso es fundamental que las **entidades cumplan con sus obligaciones de información, faciliten el traslado de una cuenta sin retrasos ni obstáculos innecesarios** y no exijan condiciones adicionales o diferentes a las establecidas en la normativa.





¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR UNA CUENTA DE PAGO BÁSICA GRATUITA?

Las personas vulnerables **en situación de riesgo de exclusión financiera** y las **víctimas de trata o explotación sexual**.

Personas consumidoras vulnerables en riesgo de exclusión financiera

Se entenderá que una persona consumidora se encuentra en situación de riesgo de exclusión financiera cuando:

- Los ingresos económicos brutos anuales por unidad familiar¹ no superen los siguientes umbrales:
 - ♦ Cuando se trate de personas no integradas en ninguna unidad familiar, dos veces el indicador público de renta de efectos múltiples (IPREM)² de doce pagas, vigente en el momento de la solicitud.
 - ♦ Cuando se trate de personas integradas en una unidad familiar con menos de cuatro miembros, dos veces y media dicho indicador.
 - ♦ En caso de unidades familiares formadas por cuatro o más miembros, familias numerosas que tengan reconocida su condición, o unidades familiares con, al menos, una persona con discapacidad igual o superior al 33 %, el triple del indicador.
- Ninguno de los miembros de la unidad familiar sea titular, directa o indirectamente, o tenga derecho real alguno (posesión, uso y disfrute, de garantía, de adquisición preferente, etc.) sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, ni titularidad real de sociedades mercantiles.

Víctimas de trata o explotación sexual

En los casos de personas víctimas de trata de seres humanos o de explotación sexual, tendrán acceso a una cuenta de pago básica gratuita sin necesidad de cumplir ningún requisito económico. Únicamente deberá acreditar su situación.

Esta acreditación puede realizarse a través de un documento, el modelo unificado de acreditación, de los servicios sociales o entidades especializadas en la materia.

Documentación

Las personas que soliciten una cuenta de pago básica gratuita deberán acreditar que cumplen con los requisitos indicados sin que se les pueda exigir condiciones ni documentos adicionales o diferentes a los establecidos en la norma.

Deberá aportarse el libro de familia o documento que acredite la inscripción como pareja hecho, y la documentación que certifique los ingresos que se perciben: certificado de rentas, prestaciones, subsidios, ayudas, etc.; y, en su caso, un certificado del impuesto de patrimonio.

Si no se dispone de la documentación podrá aportarse un informe de los servicios sociales en el que se indique la composición de la unidad familiar o se motive su idoneidad para acceder a una cuenta de pago básica gratuita.

Sin perjuicio de lo anterior, las entidades podrán pedir a la persona solicitante o titular de una cuenta de pago autorización para obtener información sobre el cumplimiento de los requisitos ante los distintos organismos y administraciones competentes. Esto no supondrá ningún coste para el cliente.

¹ Unidad familiar

1.^a La integrada por los cónyuges no separadas legalmente así como las parejas de hecho legalmente constituidas y, si los hubiera:
a) Las/os hijas/os menores, con excepción de los que, con el consentimiento de los padres, vivan independientes de éstos.
b) Las/os hijas/os mayores de edad incapacitadas/os judicialmente sujetos a patria potestad prorrogada o rehabilitada.

2.^a En los casos de separación legal, o cuando no existiera vínculo matrimonial, la formada por el padre o la madre y todos los hijos que convivan con uno u otro y que reúnan los requisitos a que se refiere la regla anterior.

² El IPREM se actualiza cada año. Puede consultarse en <http://www.iprem.com.es>



PLAZO Y PRÓRROGA DE LA CUENTA DE PAGO BÁSICA GRATUITA

La gratuidad tendrá una duración **de dos años**, salvo que la entidad acredite que se han dejado de cumplir los requisitos.

Una vez aportada la documentación necesaria, la entidad deberá comunicar por escrito y sin coste alguno, en un plazo máximo de treinta días, el reconocimiento o la denegación de la gratuidad. Si no se comunica nada en el plazo indicado, se tendrá por reconocida con efectos desde el momento de la solicitud.



Este derecho **se prorrogará por sucesivos periodos de dos años** siempre que se cumplan los requisitos. Dos meses antes de que finalice el plazo, el banco deberá actualizar la información -de forma telemática, o, en su caso, solicitándosela al titular, que deberá aportarla en un mes-, para comprobar si se cumplen los requisitos.

La entidad bancaria tendrá que informar **quince días antes de la finalización de plazo**, si se aplica la prórroga. El documento de denegación incluirá información sobre los mecanismos de reclamación así como sobre la posibilidad de dirigirse al Banco de España.

SOLICITANTES DE ASILO Y PERSONAS QUE NO TENGAN PERMISO DE RESIDENCIA PERO QUE NO SEA POSIBLE SU EXPULSIÓN

La normativa recoge el derecho a obtener una cuenta de pago básica a las personas **solicitantes de asilo** y a **las que no tengan permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho**. En caso de que cumplan con los requisitos antes mencionados, podrán solicitar una cuenta de pago básica gratuita.

No obstante, según denuncian las organizaciones sociales³, algunas entidades bancarias o cajas están poniendo dificultades a las personas migrantes (solicitantes de asilo, de protección internacional, etc.) para acceder a una cuenta de pago básica por distintos motivos. Se **rechazan solicitudes en base a la nacionalidad** del solicitante, no se aceptan los documentos presentados para acreditar la identidad, incluso cuando son expedidos por las autoridades nacionales; o, porque, según las entidades, **no se puede acreditar el origen de los ingresos**.



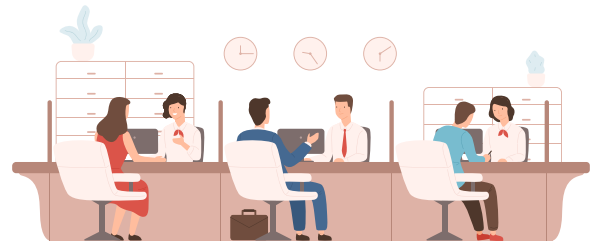
A esto se suman otras irregularidades denunciadas como **no informar** debidamente sobre las cuentas de pago básicas, cobrar **comisiones adicionales** o más elevadas, exigir la **contratación de algún producto** (un seguro, por ejemplo), **solicitar documentación no prevista** en la normativa o **cancelar una cuenta** por haber caducado los documentos a pesar de haber sido prorrogada su validez, entre otros.

³ Frente a estas prácticas se han manifestado el Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica, el Ministerio de Consumo, el Defensor del Pueblo, el Banco de España y el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (Sepblac).



Sin perjuicio de las citadas prácticas contrarias a la normativa, que podrán denunciarse ante las autoridades, denegar el acceso a una cuenta por las razones expuestas podrían suponer **restricciones desproporcionadas y discriminatorias** contra las personas migrantes. Las entidades deberán adoptar medidas que les permitan comprobar la identidad del solicitante y su actividad en

la cuenta de pago, pero estas **deben flexibilizarse y ajustarse al perfil de riesgo de cada persona y su situación personal**, para evitar que conductas u omisiones poco relevantes impidan a determinadas personas acceder a una cuenta de pago básica, vulnerando así el objetivo y el espíritu de la norma.



Además, las entidades cuentan con mecanismos legales suficientes para comprobar si la actividad de un titular de una cuenta de pago es contraria a la ley de blanqueo de capitales y, en su caso, cancelar la cuenta y/o la operación, y denunciar los hechos ante las autoridades.

Identificación de la persona solicitante

Antes de abrir una cuenta de pago básica, las entidades bancarias deberán comprobar la identidad de la persona solicitante. Tal y como expuso el Banco de España en su memoria de reclamaciones, **las entidades deben ser flexibles y permitir alternativas que permitan su identificación.**

En primer lugar, el reglamento que desarrolla la ley de prevención de blanqueo de capitales establece que son documentos de identificación válidos para las personas de nacionalidad extranjera, los siguientes:

- ❖ Tarjeta de Residencia.
- ❖ Tarjeta de Identidad de Extranjero (TIE).
- ❖ Pasaporte.
- ❖ Documento, carta o tarjeta oficial de identidad personal expedido por las autoridades de origen, en caso de ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo.
- ❖ Excepcionalmente, las entidades podrán aceptar otros documentos de identidad personal expedidos por una autoridad gubernamental siempre que gocen de las adecuadas garantías de autenticidad e incorporen fotografía del titular.

Por su parte, el reglamento que desarrolla la ley de extranjería, en cuanto a la validez de la documentación presentada, dice que: *Excepcionalmente podrá acreditarse dicha situación (en la que se encuentre la persona migrante) mediante otras autorizaciones o documentos válidamente expedidos a tal fin por las autoridades españolas.*

En este sentido, además de los citados, los bancos y cajas **deberán aceptar como documentos válidos de identificación**, por ser documentos legales y expedidos por las autoridades nacionales y amparadas por la normativa, **los siguientes:**

- a) El documento de manifestación de voluntad de presentar solicitud de protección internacional,
- b) el resguardo de solicitud de protección internacional,
- c) el documento acreditativo de la condición de solicitante, en tramitación, de protección internacional,
- d) el documento acreditativo de solicitante de condición de apátrida,
- e) el documento ("volante") de manifestación de voluntad de solicitud de protección internacional,
- f) documentos de viaje de quienes tengan reconocida la protección internacional o el estatuto de apátrida,
- g) el documento de identificación provisional y la cédula de inscripción.



Además, el reglamento que desarrolla la ley de blanqueo de capitales establece que, con carácter general, esta identificación podrá realizarse mediante una **declaración responsable** de la persona solicitante, debiendo obtener documentación adicional o información de fuentes fiables independientes cuando:

- » el cliente, la relación de negocios o la operación presentan riesgos superiores al promedio,
- » se den circunstancias que puedan estar relacionadas con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo, o
- » existan indicios de que la identidad declarada del titular no sea exacta o veraz.

Por su parte, otras normas vienen a señalar que la normativa de blanqueo de capitales no puede ser una excusa para denegar el acceso a una cuenta de pago básica, ya que eso vulneraría el espíritu de la norma y podrían constituir actos discriminatorios:

- ❖ La Directiva 2014/92/UE de cuentas de pago básicas, en su Considerando 34, establece que la directiva de blanqueo de capitales no puede ser la excusa para *“rechazar a los consumidores menos atractivos desde el punto de vista comercial”*; y en su Considerando 47, que *“la denegación [de una cuenta de pago básica] solo puede estar justificada si el consumidor incumple esa legislación, y no si el procedimiento para verificar el cumplimiento de la legislación es demasiado prolijo o costoso”*.
- ❖ La ley de extranjería califica como actos discriminatorios aquellos que imponen condiciones más gravosas, a la hora de contratar bienes o servicios, en virtud de la *raza, religión, etnia o nacionalidad*.
- ❖ La Directiva de cuentas de pago básicas, establece que las entidades no podrán discriminar por razón de nacionalidad o lugar de residencia, sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones, opiniones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual, ni establecer condiciones discriminatorias.

Finalmente, el Tribunal Supremo, en el marco de la protección al menor en un procedimiento judicial, nos da algunas pautas sobre el valor de la documentación presentada por parte de las personas migrantes. Según la jurisprudencia de este tribunal, si un inmigrante presenta pasaporte o documento equivalente expedido por las autoridades competentes, no puede considerarse indocumentado y deberá justificarse y acreditarse, en su caso, por qué se considera un documento no fiable.

Según el TS, *“El pasaporte es un documento con validez internacional expedido por las autoridades del país de origen o procedencia de su titular [...]. Como tal, vale o no vale, con o sin visado, conforme a los Convenios internacionales, al margen de la consideración que pueda tener en España como documento público o no [...].”*





Seguimiento de la relación de negocios. Medidas de diligencia debida.



Las entidades bancarias no podrán mantener relaciones de negocio (abrir o mantener una cuenta de pago) ni autorizar operaciones si no pueden aplicar medidas que permitan verificar la actividad profesional del cliente y las operaciones que realiza a través de la cuenta de pago, a saber: tipo de operaciones, origen de los ingresos, destino de las transferencias, etc.

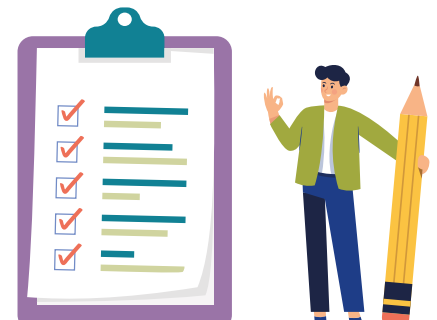
Estas medidas deberán modularse en función del perfil de riesgo del cliente, de las operaciones realizadas y de su actividad, pudiendo aplicar medidas reforzadas, incluso obtener información de fuentes fiables no relacionadas con el cliente, en caso de que existan indicios de actos ilícitos, operaciones de riesgo o inusuales y siempre que estén debidamente justificadas.

Estas medidas permitirían vigilar la actividad de la persona titular de la cuenta y comprobar si existen indicios de actividades contrarias a la ley contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, por lo que no se deben aplicar medidas restrictivas previas sin atender a cada situación concreta y sin que estén debidamente justificadas.

Criterios comunes de buenas prácticas sobre la aplicación de la normativa de prevención de blanqueo de capitales

Como consecuencia de las prácticas denunciadas por las organizaciones sociales, el Banco de España y el SEPBLAC elaboraron un documento de buenas prácticas que, entre otras, recoge las siguientes:

- ❖ Las actuaciones de las entidades bancarias, en aplicación de la normativa de prevención de blanqueo de capitales, deben ser proporcionales.
- ❖ Las medidas adoptadas deben tener cierto grado de flexibilización en su aplicación y tener en cuenta las circunstancias especiales en cada caso, por ejemplo, del estado de salud o la distancia del lugar donde reside.
- ❖ No se considera proporcionado adoptar medidas restrictivas en caso de caducidad de los documentos dadas las particularidades administrativas que conlleva la renovación de los mismos. Deben tenerse en cuenta otros elementos, como el tiempo transcurrido desde la caducidad o que la identidad del interesado pueda considerarse por cualquier otro motivo insuficientemente acreditada.
- ❖ No se considera una buena práctica rechazar a una persona consumidora a partir de una alusión genérica a razones derivadas de la normativa de prevención del blanqueo de capitales.



Según el Banco de España, los criterios de buenas prácticas tienen por objetivo "evitar que conductas u omisiones con una relevancia mínima de cara a la prevención del blanqueo de capitales puedan suponer la imposición de medidas restrictivas muy gravosas para los interesados, sean estos individualmente considerados o por mera pertenencia a un colectivo determinado". Además, reseñó en su memoria de reclamaciones (2020) que las entidades deben permitir a las personas solicitantes de una cuenta alternativas de identificación.



CÓMO RECLAMAR

En caso de que un banco o caja de ahorros no permita acceder a una cuenta de pago básica, ponga demasiadas dificultades para abrir una cuenta o la cancele, sin estar debidamente justificado, o incumpla la normativa, la persona solicitante o titular de la cuenta podrá reclamar.

Por su parte, las entidades deberán informar de forma previa sobre los mecanismos de reclamación de los que dispone, la posibilidad de acudir al Banco de España y, en su caso, si está adherido a algún sistema alternativo de resolución de conflictos.

CÓMO RECLAMAR:

Directamente en la oficina del banco o caja, a través de una hoja de reclamaciones o presentando un escrito (en la web www.noclamesreclama.org puede descargarse un modelo de reclamación). También podrá reclamarse vía telefónica, correo postal o electrónico, fax, incluso, redes sociales o aplicaciones de mensajería instantánea si la entidad las utiliza como sistema de atención al cliente.

Si se reclama en la oficina, deberán entregarnos una copia sellada de nuestra reclamación. En caso de hacerlo por correo electrónico, será suficiente con recibir un correo de respuesta automática para acreditar que hemos reclamado. Si enviamos nuestra reclamación por correo postal, es recomendable hacerlo con acuse de recibo o a través de burofax. Y, si reclamamos por teléfono, deberán entregarnos un número de referencia y una copia de nuestra reclamación por escrito.

A través de la [Oficina Municipal de Información al Consumidor \(OMIC\)](#), que trasladará la reclamación a la entidad y, en su caso, iniciará un expediente sancionador. La OMIC no resolverá sobre la controversia pero nos servirá para acreditar nuestra reclamación.

A través de la [plataforma europea de resolución de litigios en línea \(RLL\)](#) de la Comisión Europea, en caso de haber contratado los servicios a través de internet. La persona consumidora podrá proponer que la disputa se resuelva a través de un organismo homologado para la resolución de conflictos; no obstante, este sistema es voluntario para la entidad.

A través de una asociación de consumidores.



BANCO DE ESPAÑA

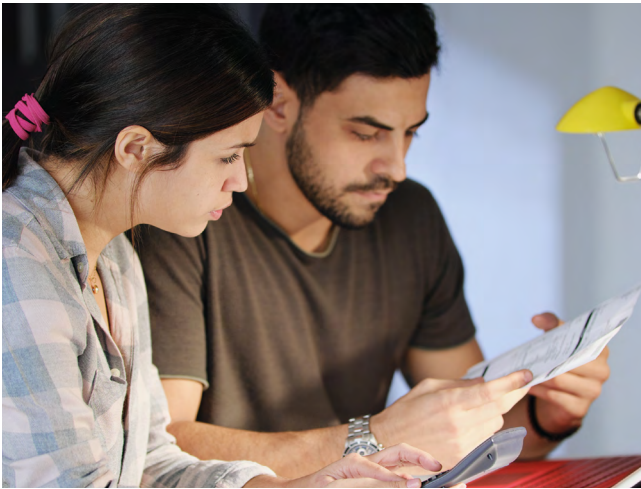
Si en el plazo de máximo de un mes no se recibe respuesta a nuestra reclamación, o esta es rechazada, podremos dirigirnos al Banco de España, siempre que no haya pasado un año desde que se presentó la reclamación ante la entidad (el transcurso de este plazo no impediría acudir al juzgado) o cinco desde que ocurrieron los hechos sin haber reclamado.

Para dirigirse al Banco de España habrá que acreditar que se ha reclamado previamente ante la entidad y presentar la documentación pertinente en relación a los hechos reclamados. Esta reclamación podrá realizarse por correo postal o a través de la sede electrónica del Banco de España. En caso de que la entidad esté adherida a algún sistema alternativo de resolución de conflictos, también podremos dirigirnos a este.

A fecha de hoy, pendiente de que se apruebe la nueva regulación, las resoluciones del Banco de España no tienen carácter vinculante y tampoco podrán recurrirse.



PROCEDIMIENTO JUDICIAL



Si ninguna de las vías anteriores prospera, podrá acudirse a los tribunales de justicia para exigir el cumplimiento de la normativa y, en su caso, los daños y perjuicios ocasionados. Si la reclamación no supera los 2.000 euros no será necesario contar con abogado ni procurador. Será suficiente con presentar el modelo de demanda de juicio verbal de menor cuantía, junto con la documentación pertinente, en el juzgado. Este modelo puede descargarse en la web www.noclamesreclama.org y en la del [Consejo General del Poder Judicial](#), o solicitarse en el propio juzgado.

El plazo para demandar a la entidad prescribirá a los cinco años desde que se produjeron los hechos. No obstante, la reclamación previa interrumpe los plazos.

Los consumidores que cumplan con los requisitos establecidos en la ley de asistencia jurídica gratuita, podrán solicitar abogado y procurador de oficio, de forma gratuita, en el colegio de abogados que le corresponda.



2022

Más información en nuestra web

www.noclamesreclama.org

Y en nuestra app RECLAMA



Android



Apple

Síguenos también en:

Redes sociales

Facebook: [noclamesreclama](https://www.facebook.com/noclamesreclama)

Twitter: [@NOCLAMESRECLAMA](https://twitter.com/NOCLAMESRECLAMA)

Youtube: [noclamesreclama](https://www.youtube.com/noclamesreclama)

info@noclamesreclama.org



FEDERACIÓN DE
CONSUMIDORES
Y USUARIOS

www.cecu.es

El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de CECU. 2022