

## NORMATIVA ACCESO A CUENTAS DE PAGO BÁSICAS

Desde la Comisión de Atención Social del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid se ha elaborado un modelo de informe técnico para que pueda servir de apoyo para la ciudadanía en la gestión de las cuentas de pago básicas.

Se aporta información, normativa y modelo de informe técnico.

Las **cuentas de pago básicas** son un tipo de cuentas que responden a la necesidad de **promover la inclusión financiera** facilitando el acceso de los consumidores a los servicios bancarios básicos.

### LEGISLACIÓN:

- Real Decreto- Ley 19/2017 de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.
- Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de sitios web de comparación.
- **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.**

El objeto del **Real Decreto-Ley 19/2017** es la incorporación al ordenamiento jurídico español de diferentes directivas y recomendaciones europeas sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el **acceso a cuentas de pago básicas**.

Este decreto transpone diferentes directivas del Parlamento Europeo y del Consejo de Europa.

Los objetivos que se pretenden con el desarrollo de esta norma son tres:

- Facilitar el acceso a los potenciales clientes a los servicios bancarios básicos
- Mejorar la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a las cuentas de pago.
- Mejorar el traslado de cuentas de pago.

La norma establece de forma destacada una regulación específica de las cuentas de pago básicas. **Se configuran como un producto financiero estandarizado, que están obligadas a ofrecer todas las entidades de crédito sin más excepciones que una serie de limitaciones que permiten su denegación.**

Las disposiciones de esta norma se aplican a las personas físicas que actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

**DEFINICIÓN DE CUENTA DE PAGO BASICA (art.2):** aquella cuenta de pago, denominada en euros, abierta en una entidad de crédito que permita prestar, al menos, los servicios recogidos en el artículo 8, identificada como tal por las entidades de crédito y que son:

- Apertura, utilización y cierre de cuenta.
- Depósito de fondos.
- Retirada de dinero en efectivo en las oficinas de la entidad o en los cajeros automáticos en la Unión europea.
- Adeudos domiciliarios
- Operaciones de pago mediante tarjeta de crédito o débito o prepago, incluidos pagos en línea.
- Transferencias, inclusive órdenes permanentes en las oficinas de la entidad y mediante los servicios en línea de la entidad de crédito cuando esta disponga de ellos.

### **DERECHO DE ACCESO A CUENTA DE PAGO BÁSICA (art 3)**

Personas físicas que:

1. Residan legalmente en la Unión Europea, incluidos los clientes que no tengan domicilio fijo;
2. Sean solicitantes de asilo;
3. No tengan un permiso de residencia, pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.

Podrán denegar acceso a una cuenta de pago básica en alguna de las siguientes circunstancias:

1. El potencial cliente no aporte la información requerida por la entidad en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación de terrorismo.
2. Su apertura sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o de orden público definidos por las leyes
3. El posible cliente ya sea titular en España de una cuenta en un proveedor de servicios de pago que le permita realizar los servicios contemplados anteriormente.

Es **IMPORTANTE** tener en cuenta que: **el acceso a una cuenta de pago básica no podrá supeditarse a la adquisición de otros servicios, ni a la adquisición de participaciones en el capital, o instrumentos análogos, de la entidad de crédito, salvo que fuese impuesto por la normativa aplicable o bien requisito ineludible para toda la clientela de la entidad (art.3.2)**

#### **RESOLUCION DE LOS CONTRATOS DE CUENTAS DE PAGO BASICAS ( art.6):**

- Que el cliente haya utilizado deliberadamente la cuenta con fines ilícitos.
- Que no haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- Que el cliente, para obtener la cuenta de pago básica, haya facilitado información incorrecta cuando de haber facilitado la correcta, no habría tenido derecho a esa cuenta.
- Que el cliente no resida habitualmente en la Unión Europea.
- Que el cliente haya abierto posteriormente en España una cuenta que le permita hacer uso de los servicios enumerados en el art. 8.
- Que el cliente no haya aportado la documentación o información requerida en el curso de la relación de negocios.

#### **COMISIONES:**

Las comisiones percibidas por los servicios prestados por las entidades de crédito en relación con las cuentas básicas serán las que se pacten libremente entre dichas entidades y los clientes.

El Ministerio de Economía, Industria y Competitividad establecerá las comisiones máximas que las entidades pueden cobrar por los servicios señalados y en cualquier caso deberán ser razonables.

**Reglamentariamente se podrán establecer distinto regímenes de condiciones más ventajosas en materia de comisiones en función de la especial situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera de los potenciales clientes.**

#### **INFORMACION GENERAL (art.10):**

Las entidades de crédito utilizarán de forma destacada en su publicidad, información y documentación contractual la denominación de “cuenta de pago básica” así como se indicará claramente en la publicidad e información facilitada por las entidades de crédito que para tener acceso a una cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros servicios.

**ORDEN ECE/228/2019**

Esta orden viene a complementar lo previsto en el Real Decreto 19/2017.

La primera de las cuestiones es el establecimiento de la **comisión máxima** que las entidades pueden cobrar por los servicios incluidos en el contrato de cuenta de pago básica, a partir de los criterios establecidos en el Real Decreto (art. 9) explicadas anteriormente.

Esta orden establece dos niveles de comisiones en función de si la persona tiene:

- a) Una cuenta de pago básica
- b) Un segundo nivel de comisión de carácter más ventajoso que el anterior para **aquel colectivo de personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera. Conforme a este precepto los criterios para la determinación de este colectivo deben plasmarse en norma con rango de Real Decreto que aprobará el Gobierno.**

Esta orden tiene por objeto establecer las disposiciones de desarrollo del Real Decreto -ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, relativas a las comisiones máximas, la publicidad, la información y determinados aspectos del régimen de las cuentas de pago básicas.

Esta orden en su art. 4 determina las comisiones y gastos máximos a cobrar al cliente y que serán:

1. Por la prestación de la totalidad de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica, la entidad **no podrá cobrar ninguna comisión, ni repercutir costes o cargar gastos al cliente, salvo lo previsto en este artículo.**
2. La entidad podrá cobrar mensualmente al cliente una **comisión máxima, única y conjunta no superior a 3 euros por la prestación de los siguientes servicios:**
  - a) Apertura, utilización y cierre de cuenta.
  - b) Depósito de fondos en efectivo en euros.
  - c) Retiradas de 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.
  - d) Operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea en la Unión Europea.
  - e) Hasta 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea consistentes en pagos realizados en ejecución de adeudos domiciliados y transferencias, incluidos los pagos realizados en ejecución de órdenes de transferencia permanentes, en las oficinas de la entidad y mediante los servicios en línea de la entidad de crédito cuando ésta disponga de ellos.

El Banco de España, podrá actualizar **cada 2 años la comisión máxima mensual señalada en el apartado 2**, con base en la evolución de los criterios establecidos en el artículo 9.3 del Real Decreto Ley 19/2017, de 24 de noviembre a lo largo de dicho período. Este artículo dice que:

Las comisiones máximas que se establezcan deberán ser razonables y estarán basadas en los siguientes criterios:

- a) Nivel de renta nacional en relación con otros Estados miembros.
- b) Las comisiones medias aplicadas por las entidades de crédito por tales servicios en cuentas distintas de las cuentas de pago básicas.
- c) Las comisiones o gastos máximos que, conforme a este artículo, se establezcan, en su caso, por los servicios previstos en las letras a), b), c) y d) (2º) del artículo 8.1, no tendrán en cuenta el número de operaciones ejecutadas sobre la cuenta de pago básica. En el resto de los servicios de dicho apartado, se establecerá un número mínimo de operaciones que cubran el uso medio personal de cada servicio sin comisión o con una comisión razonable.  
Por encima de este número mínimo, las comisiones o gastos máximos que se establezcan, no serán superiores a las comisiones medias aplicadas por cada entidad.

La negativa por parte de la entidad a la apertura de una cuenta de pago básica, su cancelación injustificada o cualquier controversia surgida en relación con una cuenta de pago básica podrá ser objeto de reclamación por parte del cliente conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017 de 2 de Noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

## **INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LOS SERVICIOS DE CUENTA DE PAGO BÁSICA**

Las entidades darán a conocer gratuitamente en todos sus establecimientos abiertos al público, al menos en el tablón de anuncios de los mismos, en sus sitios web, y en los demás canales de distribución desde los que se ofrezca información de productos bancarios dirigidos a personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, la existencia y la forma de contratación de la cuenta de pago básica, sus servicios mínimos, las condiciones y las comisiones aplicadas a dichos servicios. En particular, deberán facilitar, al menos, la siguiente información y asistencia sobre la misma, relativa al producto “cuenta de pago básica”:

- a) La existencia de las cuentas de pago básicas, así como el derecho que ostenta todo potencial cliente que carezca de otra cuenta de pago en España en la que se presten los servicios señalados en el artículo 8 del Real Decreto Ley 19/2017 de 24 de noviembre, a obtener en las condiciones establecidas en dicho Real Decreto- Ley y en esta orden, los servicios asociados a una cuenta de pago básica:
- b) Las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica;
- c) Que, para disponer de la cuenta de pago básica, no es necesario adquirir otros productos o servicios de la entidad;
- d) Las comisiones que son de aplicación (art 4 e la Orden ECE/228/2019)
- e) El procedimiento a seguir para la apertura de una cuenta de pago básica, incluyendo, en particular, la información y documentación a presentar; y
- f) La posibilidad del cliente de utilizar el sistema de resolución alternativa de controversias o litigios, conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre.

Los procedimientos señalados en el apartado anterior incluirán medidas específicas orientadas al conocimiento de la cuenta de pago básica por parte de los consumidores vulnerables, con residencia móvil o que no disponen de cuenta bancaria y especialmente, las condiciones más ventajosas en materia de comisiones que se establezcan en el desarrollo del artículo 9.4 del Real Decreto- Ley de 19/2017 de 24 de noviembre.

**CUENTAS DE PAGO BÁSICAS EN BENEFICIO DE PERSONAS EN SITUACION DE  
VULNERABILIDAD O CON RIESGO DE EXCLUSION FINANCIERA**

**REAL DECRETO 164/2019, DE 22 DE MARZO**

Desde que entró en vigor el REAL DECRETO-LEY 19/2017 de 24 de Noviembre, las entidades financieras deben ofrecer cuentas de pago básicas. Sin embargo, para los clientes más vulnerables no se ha definido un régimen específico de acceso a este tipo de cuentas que por esta razón quedan excluidos del acceso a unos servicios financieros que se consideran esenciales para poder participar en la actividad económica.

En el artículo 9.4 de ese Real Decreto se establece que reglamentariamente se podrán establecer distintos regímenes de condiciones más ventajosas en materia de comisiones en función de la especial situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera de los potenciales clientes.

Este Real Decreto (164/2019) da cumplimiento a dicho precepto y establece los **requisitos** para que la población más vulnerable pueda acceder a estas cuentas de forma gratuita por la recepción de los servicios específicamente señalados en el artículo 4.2 de la ORDEN ECE/228/2019 que regula las comisiones y gastos máximos que se le pueden repercutir a los clientes, ya explicadas en párrafos anteriores.

Para la determinación concreta del colectivo beneficiario de la gratuidad dentro del colectivo de los beneficiarios de las cuentas de pago básicas, se opta por emplear dos indicadores de riqueza:

- En primer lugar, se emplea el IPREM, referido a la unidad familiar, de manera que un nivel de renta inferior al umbral determina la gratuidad de la cuenta de pago básica para los miembros de la unidad familiar, mayores de edad o menores de edad emancipados legalmente. La elección de la unidad familiar como referencia para computar la renta es fundamental para asegurar que la gratuidad se aplica de forma coherente con el principio de capacidad de pago, sin perjuicio de que la solicitud de gratuidad de la cuenta de pago básica sea un derecho que debe ser ejercitado individualmente.
- En segundo lugar, se tiene en cuenta el patrimonio distinto a la vivienda habitual o los derechos reales sobre la misma de modo que no se considerará que concurre situación de especial vulnerabilidad cuando alguno de los miembros de la unidad familiar es titular de sociedades mercantiles, bienes inmuebles o derechos reales sobre los mismos.

Estos criterios se basan en la Ley 1/1996 de 10 de enero de asistencia justicia gratuita.

Otra de las cuestiones que aborda este decreto es la **forma de acreditar** el nivel de renta y la composición de la unidad familiar, aspectos éstos en los que resulta clave simplificar su aplicación real, haciendo descansar la comprobación de la información necesaria para completar la información en la entidad, cuando resulte técnicamente factible el acceso telemático.

Este real decreto constituye el instrumento requerido para determinar qué ha de entenderse por situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera y beneficiarse de la gratuidad de la cuenta de pago básica.

### **GRATUIDAD DE CUENTA DE PAGO BÁSICA (art.2)**

La entidad de crédito no podrá exigir la comisión establecida en el artículo 4.2 de la Orden ECE/228/2019 de 28 de Febrero (3 euros mensuales) por la prestación de los servicios señalados en dicho apartado y con los límites previstos en dicho artículo 4, cuando todos los titulares y autorizados de una cuenta de pago básica se encuentren en situación especial de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera señalada en el artículo 3 y así se haya reconocido de conformidad a lo que establece este real decreto.

Estos son los ya aludidos en párrafos anteriores:

- a) Apertura, utilización y cierre de cuenta.
- b) Depósito de fondos en efectivo en euros.
- c) Retiradas de 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.
- d) Operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea en la Unión Europea.
- e) Hasta 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea consistentes en pagos realizados en ejecución de adeudos domiciliados y transferencias, incluidos los pagos realizados en ejecución de órdenes de transferencia permanentes, en las oficinas de la entidad y mediante los servicios en línea de la entidad de crédito cuando ésta disponga de ellos.

El cliente además podrá solicitar a la entidad de crédito el reconocimiento del derecho al que se refiere el párrafo anterior una vez esté incurso en la situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera. Los efectos de dicho reconocimiento se producirán a partir de la fecha de solicitud del cliente a la entidad de crédito.

### **DETERMINACIÓN DE SITUACIÓN DE ESPECIAL VULNERABILIDAD**

El artículo 3, desarrolla qué se entiende por especial vulnerabilidad y que vendrá determinado cuando:

- Los ingresos económicos brutos, computados anualmente y por unidad familiar, no superen los siguientes umbrales:

- 1º. Dos veces el indicador público de rentas de efectos múltiples de doce pagas, vigente en el momento de efectuar la solicitud cuando se trate de personas no integradas en ninguna unidad familiar
- 2º. Dos veces y media dicho indicador cuando se trate de personas integradas en alguna de las modalidades de unidad familiar con menos de cuatro miembros.
- 3º. El triple de dicho indicador cuando se trate de unidades familiares integradas por cuatro o más miembros o que tengan reconocida su condición de familia numerosa de acuerdo con la normativa vigente.
- 4º. El triple de dicho indicador cuando se trate de unidades familiares que tengan en su seno a una persona con grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento reconocido oficialmente por resolución expedida por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales o por el órgano competente de las comunidades autónomas.

#### **ACREDITACIÓN DE LA VULNERABILIDAD O EL RIESGO DE EXCLUSIÓN FINANCIERA (Art.4)**

La acreditación de las circunstancias se realizará mediante la aportación por parte del cliente a la entidad de crédito correspondiente de la siguiente información de todas las personas que conforman la unidad familiar según el art 3.2:

- a) Libro de familia o documento acreditativo de inscripción como pareja de hecho.
- b) Certificado de rentas o exención de tener que presentar declaración de renta.
- c) Últimas tres nóminas percibidas.
- d) Certificado expedido por las entidades gestoras de prestaciones o subsidios por desempleo, en el que figure la cuantía mensual percibida por dichos conceptos.
- e) Certificación acreditativa de salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las comunidades autónomas y las entidades locales.
- f) En caso de trabajador por cuenta propia, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad.

**Cuando no se disponga de la documentación a la que hace referencia el apartado anterior, el cliente deberá aportar un informe en el que se indique la composición de la unidad familiar o en el que se motive la idoneidad para el acceso a la gratuidad de una cuenta de pago básica, según el caso. Este informe será emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento en el que esté empadronado el cliente.**

La entidad de crédito podrá solicitar al cliente la autorización para obtener por medios telemáticos la información señalada anteriormente siempre que este servicio de obtención telemática de información se encuentre disponible por parte de dicha Administración.



El coste de la obtención de la información no podrá ser repercutido en forma alguna al cliente por la entidad de crédito.

### **DURACIÓN DE LA GRATUIDAD**

La gratuidad de la cuenta de pago básica se mantendrá durante el período de dos años a contar desde la fecha de los efectos de su reconocimiento, salvo que la entidad pueda acreditar que el cliente ha dejado de estar dentro del colectivo de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

Con dos meses de antelación a la conclusión de este periodo, la entidad podrá obtener telemáticamente o solicitará al cliente que actualice la información para que la gratuidad se pueda prorrogar por periodos sucesivos de dos años.

La entidad de crédito informará al cliente, con al menos quince días de antelación a la finalización del plazo de dos años de gratuidad de la cuenta y de la necesidad de actualizar los datos.

El **modelo de informe técnico** puede descargarse a través de [este link](#).