

CUENTA BÁSICA Y TRASLADO DE CUENTAS



AYUNTAMIENTO DE
ASTILLERO



ASTILLERO
Donde quienes están



GUARNIZO
Donde quienes están



AYUNTAMIENTO DE
ASTILLERO



ASTILLERO
Donde quieres estar



GUARNIZO
Donde quieres estar

CARTA ALCALDE

Querido vecino:

Este manual que ahora tienes en tus manos pretende ser un sencillo documento informativo que te ayude a saber algo más sobre productos bancarios, y concretamente, sobre las cuentas básicas bancarias, cuya comisión no puede exceder de tres euros mensuales, así como sobre las cuentas básicas bancarias gratuitas para consumidores vulnerables.



En este manual también se trata sobre un tema peliagudo, como es la situación que se da cuando queremos cambiarnos de banco y las vueltas que tenemos que dar para cambiar todas las domiciliaciones. Vueltas que, como veréis ahora, no tendréis que dar.

Te animo a leerlo con tranquilidad, ya que en él encontrarás consejos y sugerencias de mucha utilidad. No obstante, si tienes alguna duda que aclarar sobre este tema, la Oficina de Consumo del Ayuntamiento de Astillero queda a tu entera disposición.

Espero que este documento sea de provecho y práctico para ti.

Recordando que estoy a tu entera disposición, recibe un afectuoso saludo,

JAVIER FERNÁNDEZ SOBERÓN
Alcalde del Ayuntamiento de Astillero

INDICE

5

INTRODUCCIÓN

6

CUENTA DE PAGO BÁSICA

11

CUENTA BÁSICA GRATUITA PARA PERSONAS VULNERABLES

15

TRASLADO DE CUENTAS

18

MEMORIA BANCO DE ESPAÑA



TEMAS QUE VAMOS A ABORDAR

Desde noviembre de 2017 las entidades financieras están obligadas a comercializar la cuenta básica que permite a todas las personas (independientemente de su situación de morosidad, ausencia de domicilio...) tener una cuenta con la que realizar una serie de operaciones al año (120). Esa cuenta tiene una comisión de mantenimiento de 3 euros mensuales.

Además, esa cuenta básica puede ser gratuita para los consumidores que acrediten una situación de vulnerabilidad.

También vamos a tratar un tema que genera problemas y es que si decido cambiarme de banco (como nos cambiamos de compañías de teléfono o de luz) solemos tener problemas sobre cómo cambiar las domiciliaciones. Esos problemas ya no deben existir porque deber ser el banco el que haga todas esas gestiones tras nosotros rellenar un formulario y solicitar el traslado de la cuenta.

Y terminamos con un breve resumen de la memoria del banco de España del 2020 relativa a las cuentas básicas.

NORMATIVA DONDE SE RECOGE

Real Decreto- Ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones.

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.

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 (BOE de 5 de marzo de 2019).



CUENTA BÁSICA BANCARIA

Desde el año 2017, las entidades financieras deben ofrecer cuentas básicas.

Lo que se pretende es que todo el mundo pueda acceder a una cuenta bancaria, aunque sea básica.

Las **cuentas de pago básicas** no solo sirven para depositar dinero, sino que deben ofrecer como mínimo la posibilidad de domiciliar recibos, realizar transferencias, y disponer al menos de una tarjeta de débito para extraer dinero en cajeros y realizar pagos en comercios dentro de la Unión.

OBJETIVO DE ESA CUENTA BANCARIA BÁSICA

La Unión Europea creó la llamada “cuenta básica” con el objetivo de evitar la exclusión financiera y facilitar a todas las personas residentes en territorio comunitario una cuenta corriente, aunque no tuviesen apenas dinero o carecieran de domicilio fijo.

En España, tras la trasposición de la Directiva Europa, desde el año 2017 existe esa cuenta bancaria básica

El primer objetivo es el más relevante porque incluye a cualquier residente legal en la UE. Incluso los que no tengan domicilio fijo, sean solicitantes de asilo, o los que, no disponiendo de permiso de residencia, no puedan ser expulsados por razones jurídicas o de hecho.

El reconocimiento de este derecho es importante, ya que hay personas que en la actualidad ven cómo los bancos les deniegan sistemáticamente la apertura de una cuenta bancaria. Y lo hacen bien por sus antecedentes de morosidad, bien por su nivel de endeudamiento, o bien por su situación legal irregular en cualquier país de la Unión.

¿QUÉ BANCOS TIENEN LA OBLIGACIÓN DE OFRECER ESAS CUENTAS BÁSICAS?

Todas aquellas entidades de crédito que vengan ofreciendo cuentas de pago en España a personas físicas que actúen con propósito ajeno a su actividad profesional, comercial, oficio o profesión.





¿QUÉ COMISIONES PUEDEN COBRAR AL TITULAR DE UNA CUENTA BÁSICA?

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:

1. Apertura, utilización y cierre de la cuenta.
2. Depósito de fondos en efectivo en euros.
3. 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.
4. Operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea en la Unión Europea.
5. Hasta 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea consistentes en pagos realizados en ejecución de adeudos domiciliado y transferencias, incluidos los pagos realizados en ejecución de ordenes 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 dos años la comisión máxima mensual que ahora está en 3 euros.



¿DEBE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO INFORMAR SOBRE DICHAS CUENTAS?

Sí. Deben dar 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, la existencia y la forma de contratación de las cuentas de pago básicas, sus servicios mínimos, las condiciones y las comisiones aplicadas a dichos servicios.

En particular deberán facilitar al menos la siguiente información:

1. 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 de tenerla.
2. Las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica.
3. Que para disponer de una cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros productos o servicios de la entidad.
4. Las comisiones que son de aplicación.
5. El procedimiento a seguir para la apertura de una cuenta básica, incluyendo en particular, la información y documentación a presentar.





¿QUIÉN PUEDE PEDIR ESA CUENTA BANCARIA BÁSICA?

- Los que residan legalmente en cualquier país de la Unión Europea, tengan o no domicilio fijo.
- Las personas que hayan solicitado asilo.
- Incluso las personas que, aunque no tengan un permiso de residencia, no puedan ser expulsadas (por razones jurídicas o de hecho).
- Los que no tengan una cuenta corriente abierta en España.

¿ME PUEDEN RECHAZAR EL ACCESO A LA CUENTA BÁSICA?

Solo la podrían rechazar por los siguientes motivos:

- La clientela no aporte la información requerida en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo.
- La apertura de la cuenta sea contraria a los intereses de seguridad nacional o de orden público.
- La clientela ya sea titular en España de una cuenta en una entidad proveedora de servicios de pago que le permita realizar los servicios mínimos de las cuentas de pago básicas.



El **rechazo del acceso** a la cuenta básica **se notificará de manera gratuita, por escrito, motivadamente y sin demora** (a más tardar en **plazo máximo de 10 días hábiles** desde la fecha de recepción de la solicitud de acceso a la misma).

¿PUEDE EL BANCO CERRARME LA CUENTA BANCARIA BÁSICA?

Las entidades de crédito podrá cerrar esa cuenta básica, cuando se cumplan alguna de las siguientes condiciones:

- a) Que el cliente haya utilizado deliberadamente la cuenta para fines ilícitos.
- b) Que no se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- c) Que el cliente, para obtener la cuenta de pago básica, haya facilitado información incorrecta cuando, de haber facilitado la información correcta, no hubiera tenido derecho a esa cuenta.
- d) Que el cliente no resida legalmente en la Unión Europea.
- e) Que el cliente haya abierto posteriormente en España.
- f) Que el cliente no haya aportado la documentación o información requerida.



CUENTA BÁSICA GRATUITA PARA PERSONAS VULNERABLES

El titular de la cuenta no tendrá que pagar la comisión de mantenimiento de la cuenta (los tres euros mensuales) si acredita que se encuentra en situación especial de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera que vemos en el punto siguiente.

REQUISITOS PARA ACCEDER A LA CUENTA GRATUITA

Para tener derecho a este régimen gratuito, todos los titulares y autorizados de la cuenta deberán acreditar que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Para ello, el titular o los titulares deberán solicitar al Banco el reconocimiento del derecho a que se les aplique el régimen gratuito y acreditar.



Se entenderá que un cliente se encuentra en situación de especial vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera cuando:

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

Los importes indicados son del año 2021

- Dos veces el indicador público de renta 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 ($6.778,80 \times 2 = 13.557,60$ euros al año).
- Dos veces y medio dicho indicador cuando se trate de personas integradas en alguna de las modalidades de unidad familiar con menos de cuatro miembros.
- 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 ($6.778,80 \times 2,5 = 16.947$ euros al año).



- 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 ($6.778,80 \times 3 = 20.336,40$ euros al año).

2. No concorra titularidad, directa o indirecta, o derecho real alguno sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, ni titularidad real de sociedades mercantiles, por parte de ninguno de los miembros que integren la unidad familiar.

Estas circunstancias deberán cumplirse por todos los titulares de la cuenta en el caso que fueran más de uno.

CÓMO ACREDITAR LA VULNERABILIDAD O EL RIESGO DE EXCLUSIÓN FINANCIERA

El titular, o titulares y autorizados, deberán aportar al Banco la siguiente información de todas las personas que conformen la unidad familiar:

- Número de personas que componen la unidad familiar, aportando el libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.
- Percepción de los ingresos, para cuya acreditación cada uno de sus miembros deberá aportar alguno de los siguientes documentos:
 - > Certificado de rentas y, en su caso, certificado del Impuesto de Patrimonio, del último ejercicio tributario.
 - > Últimas tres nóminas percibidas.
 - > Certificado de prestaciones o subsidios por desempleo, expedido por la entidad gestora, en el que figure la cuantía mensual percibida.
 - > Certificado de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las comunidades autónomas y las entidades locales.
 - > En caso de trabajadores por cuenta propia, 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 dispone de esta documentación, deberá aportar un informe emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento en que esté empadronado, en el que se indique la composición de la unidad familiar o en el que se motive la idoneidad para el acceso al régimen gratuito de la cuenta de pago básica.

Además, el titular autorizará al Banco para que este pueda obtener por medios telemáticos información sobre la ausencia de titularidad de derechos reales sobre bienes inmuebles y de sociedades mercantiles.

¿CÓMO COMUNICA EL BANCO EL RECONOCIMIENTO O LA DENEGACION DE ESA CUENTA GRATUITA?

El Banco comunicará al titular el reconocimiento o la denegación de la condición de gratuidad por escrito y de forma gratuita, en el plazo máximo de 30 días desde la fecha de la aportación completa de la información señalada. Transcurrido este plazo sin que el Banco haya remitido comunicación al titular, se entenderá que reconoce la gratuidad.

SI ME HAN CONCEDIDO LA CUENTA GRATUITA, ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO DURA ESA GRATUIDAD?

El régimen gratuito de la cuenta se mantendrá durante un periodo de dos años, a contar desde 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 ese periodo, la entidad de crédito podrá obtener telemáticamente, o cuando no sea posible, solicitará del cliente que actualice la información y que deberá aportarla a la entidad en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud.

- a) Si se acredita el mantenimiento de la situación de especial vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, la gratuidad se prorrogará por sucesivos plazos de dos años.
- b) Si no se ha suministrado la información requerida o si se constata que han cambiado las condiciones del solicitante no cumpliendo los requisitos para tener acceso a la misma, el cliente perderá el derecho a la gratuidad de la cuenta básica.



TRASLADO DE CUENTAS BANCARIAS

Cambiar de banco debería ser para el consumidor tan fácil como cambiar de compañía telefónica o de electricidad. Sin embargo, en la práctica no es así.

Desde el año 2017 las entidades tienen la obligación de poner a disposición de los consumidores un formulario de solicitud de traslado de cuenta de pago y serán ellos los que se encarguen de todo.

PROCEDIMIENTO:

Para cambiar la cuenta de una entidad a otra, todos los titulares deberán solicitarlo expresamente a la entidad nueva.

Será necesario indicar la fecha de ejecución del traslado de la cuenta, que no podrá ser inferior a 6 días hábiles desde que la nueva entidad reciba de la entidad de origen toda la información necesaria para el traslado.

Una vez emitida nuestra orden, ambas entidades deberán facilitar el traslado de la cuenta de manera ágil y eficaz, intercambiando toda la información que resulte necesaria, entre sí y con nosotros, es decir con el cliente.

Las entidades se encargarán de trasladar las operaciones financieras más habituales que realices en la cuenta que quieres trasladar, como por ejemplo, domiciliaciones de recibos, órdenes permanentes de transferencias o transferencias periódicas recibidas.



Si la cuenta que quieres trasladar tiene un saldo a tu favor, la entidad de origen hará una orden de pago de este saldo a la nueva entidad, siempre y cuando no tengas deudas exigibles y pendientes de cargo en dicha cuenta.

Por tanto basta con que el consumidor entregue el formulario a la entidad de destino, y esta se encargará del cambio de los recibos domiciliados, el traslado de las transferencias periódicas (nóminas, pensiones, etc.), las órdenes de pago, el traslado del saldo y el cierre de la cuenta.

La antigua entidad debe facilitar las cosas: el objetivo es que el proceso sea sencillo para los consumidores.

En teoría, el proceso debería ser sencillo: una vez abierta la cuenta en la nueva entidad, los usuarios cuentan con la opción de rellenar y entregar un formulario de “solicitud de traslado de cuenta de pago”, que todas las entidades financieras deben tener a disposición de sus clientes.

- **El usuario debe rellenar el formulario**, indicando el IBAN de la cuenta que quiere trasladar y el de la nueva, la fecha a partir de la cual todos los recibos domiciliados deben empezar a cargarse en la nueva



cuenta y las autorizaciones al nuevo banco para solicitar al antiguo toda la información necesaria para el cambio y para realizar los cargos en la nueva cuenta.

- También deberá indicar si desea transferir el saldo existente o cerrar la cuenta que traspasa.

El nuevo banco se ocupará de realizar todos los trámites para cambiar las órdenes de pago y para recibir los ingresos en la nueva cuenta.

El antiguo banco tiene que cancelar todas las órdenes permanentes que tuviera, transferir los saldos que queden a su nueva cuenta y proceder a la cancelación.

Si el usuario tiene obligaciones pendientes de pago, por ejemplo, el pago del recibo mensual de la tarjeta de crédito, deben informarle y dejar abierta la cuenta hasta que no queden pagos pendientes

¿PUEDE LA ENTIDAD BANCARIA NO HACER EL TRASLADO DE CUENTA SOLICITADO?

Sí, si se da alguno de estos supuestos:

- a) Concurren circunstancias excepcionales e imprevisibles ajenas al control de la entidad proveedora de servicios de pago
- b) La entidad proveedora de servicios de pago no pueda ejecutar en tiempo y plazo la solicitud de traslado de la cuenta por tener que cumplir otras obligaciones legales.

¿SI ME CAMBIO DE BANCO, HE DE CERRAR (COMO SE HACÍA HASTA HACE POCO) LA CUENTA DE LA QUE ME VOY?

Con la entrada en vigor de la nueva normativa sobre cuentas de pago básicas y traslado de cuentas de pago, ya no tendrás que preocuparte por saber cómo cerrar una cuenta bancaria.

A partir de ahora, la **entidad a la que te marches tendrá un plazo de dos días** (desde que solicites el cambio) **para exigir a tu antiguo banco que cierre tu cuenta** en la fecha en la que tú hayas especificado y este tendrá otros cinco días para que esta solicitud se haga realidad, siempre que no tuvieras algún pago pendiente.



MEMORIA DE RECLAMACIONES BANCO DE ESPAÑA SOBRE CUENTAS DE PAGO BÁSICAS (2020)

En el año 2020 han sido dos las temáticas que han dado origen a la problemática de reclamaciones analizadas por el Banco de España en relación con este producto:

- a) Las relacionadas con la denegación de la apertura de cuentas de pago por nuevos clientes. Así por ejemplo, en el expediente R-202003834, la entidad financiera había denegado al potencial cliente el acceso a la cuenta básica por no haber aportado la documentación necesaria de prevención de blanqueo de capitales. Es cierto que esa causa podría denegar dicho acceso, pero siempre y cuando el potencial cliente no aporte la información requerida por la entidad. En este caso concreto la entidad no acreditó haber solicitado tal documentación y el Banco de España emitió un informe desfavorable de la entidad bancaria.
- b) Las relacionadas con la denegación de apertura de cuentas a clientes con cuentas abiertas en la entidad. Expediente R-202009755, en el que la entidad había denegado a su cliente la apertura de una cuenta de pago básica porque el cliente ya tenía una cuenta de pago ordinaria contratada con esa misma entidad. En este caso el Banco de España dio la razón a la entidad bancaria puesto que el tener una cuenta corriente abierta es una causa de denegación de la cuenta básica.






ASTILLERO
Donde quienes están



GUARNIZO
Donde quienes están



SUBVENCIONADO POR LA
DIRECCIÓN GENERAL
DE INDUSTRIA, COMERCIO Y CONSUMO



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN,
INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN E INDUSTRIA