

Recuerda siempre la importancia de **realizar por escrito la queja o reclamación, quedándose siempre copia** con el número de registro de presentación o entrada.

Si necesitas que te apoyemos y acompañemos, no dudes en ponerte en contacto con:

ACCEM  
C/ Mossén Fenollar, 8, 46007  
Valencia  
Teléfono: 963 49 69 77  
valencia@accem.es

CEAR PV  
C/ Francisco Moreno Usedo,  
21, 46018 Valencia  
Teléfono: 963 16 24 77  
cearpv@cear.es

FUNDACIÓN CEPAIM  
C/ Marqués de Campo, 16,  
46007 Valencia  
Teléfono: 963 92 53 02  
valencia@cepaim.org

MCI – Movimiento contra la  
Intolerancia  
Apartado de correos 571,  
46080 Valencia  
Teléfono: 963 735 096  
valenciamci@gmail.com

MPDL – Movimiento por la Paz  
C/ Lleida, 28, 46009 Valencia  
Teléfono: 963 400 602  
e.mamadou@mpdl.org

VALENCIA ACULL  
C/ Alcúdia de Crespins, 9,  
46019 Valencia  
Teléfono: 963 666 535  
valencia.nodiscriminacion@  
redacoge.org

#### Direcciones de interés

BANCO DE ESPAÑA  
C/ Barques, 6, 46002 Valencia  
Teléfono: 963 42 72 80

Departamento de conductas de  
mercado y reclamaciones  
Teléfonos gratuitos:  
913 388 830 / 900 545 454  
clientebanca@bde.es

JUNTA ARBITRAL  
DEL CONSUMO  
C/ Democracia, 77 Ciudad  
Administrativa Nou d' Octubre  
Torre 2, 46018 Valencia  
Teléfonos:  
961 209 482 / 961 209 490  
jac\_comval@gva.es



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT  
I MIGRACIÓ

**CEA(R)**

Comissió d' Ajuda  
al Refugiat - PV

 **Accem**

**Derecho  
universal  
de acceso a  
una cuenta  
de pago  
básica**



**La nostra  
ciutat, el teu  
REFUGI**

# ¿Qué es una cuenta de pago básica?

Las cuentas de pago básicas son un tipo de cuentas que responden a la necesidad de promover la inclusión financiera en la Unión Europea, facilitando el acceso de consumidores y consumidoras a los servicios bancarios básicos.

## ¿Puedo abrirme una cuenta bancaria si soy solicitante de asilo o migrante en situación administrativa irregular?

**SI** El artículo 3 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, menciona el Derecho de acceso a una cuenta de pago básica a personas que:

- residan legalmente en la Unión Europea, aunque no tengan domicilio fijo;
- sean solicitantes de asilo;
- no tengan un permiso de residencia, pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.

## ¿Tengo que contratar algún servicio adicional para abrir una cuenta de pago básica?

**NO** El artículo 29.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera menciona que el banco podrá ofrecerte otros servicios, pero NO es requisito contratarlos para abrirte una cuenta.

## ¿Pueden ser gratuitas las cuentas de pago básicas?

**SI** El artículo 3 y 4 del Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas para personas en situación de vulnerabilidad.

Puedes contactar con el Centro Municipal de Servicios Sociales de tu zona para que realicen un informe de vulnerabilidad social y financiera y presentarlo en el banco. Si lo consigues, esta cuenta será gratuita durante 2 años a contar desde la fecha de apertura y se podrá prorrogar si tu situación continúa igual.

## ¿Qué documentación necesito para abrir una cuenta de pago básica?

Según la Ley 10/2020 sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, las entidades bancarias están obligadas a disponer de una copia de determinados documentos para poder verificar tu identidad, actividad económica o profesional o el origen

de tus medios económicos. Ten en cuenta que no es necesario acreditar que dispones de recursos económicos para abrirte una cuenta.

## ¿Puede el banco bloquear mi cuenta bancaria?

**SI** pero en función de causas contempladas expresamente en los artículos 6 y 7 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre. Recuerda que los bancos están obligados a tener información actualizada de sus clientes y la falta de dicha documentación puede suponer el bloqueo de tu cuenta. Ante el bloqueo de cuenta bancaria tienes derecho a poner una queja o reclamación, ya que la misma puede resultar no ajustada a derecho.

## ¿Qué hago si me niegan el derecho a abrirme una cuenta de pago básica?

**1** Reclama que el banco te notifique por escrito la denegación del acceso a una cuenta de pago básica en un plazo de diez días hábiles, expresando las razones concretas.

**2** Presenta una queja o reclamación al Servicio de atención al cliente y, si lo hubiera, al Defensor/a del cliente al mismo tiempo.

**3** Si no te contestan o te contestan denegando el derecho a la cuenta de pago básica en un plazo de un mes natural, presenta la misma queja a la Oficina del Banco de España y a la Junta Arbitral de Consumo de la ciudad de Valencia.

