

# Cuentas de Pago Básicas: cuestionario general para la elaboración del informe de evaluación al que se refieren la Disposición adicional tercera del Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo y la Disposición adicional cuarta de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero

## Documento elaborado por las siguientes organizaciones sociales

Adoratrices - Andalucía Acoge - Asociación Progestión - CEAR País Valenciano - Diaconía- Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina) - Fundación CEPAIM. Acción integral con migrantes - Fundación APIP- ACAM - La Merced Migraciones - Movimiento por la Paz (MPDL) - ONG CESAL - ONG Rescate - Plataformas Sociales Salesianas - Pueblos Unidos - Provivienda - Red Acoge - San Juan de Dios Ciempozuelos

## Introducción

Desde que el Estado español transpusiera el contenido de la *Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, 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*, mediante el 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 cual establece los requisitos para que las personas en situación de vulnerabilidad social y económica puedan acceder a estas cuentas de forma gratuita, nos hemos encontrado con diversas dificultades en su aplicación.

Desde mediados de 2019, 17 organizaciones sociales que trabajamos con personas migrantes, refugiadas y solicitantes de protección internacional, hemos estado recogiendo diferentes incidencias producidas en algunas entidades bancarias en relación a las trabas y dificultades encontradas para acceder y mantener una cuenta de pago básica. En este período hemos registrado más de 200 irregularidades en distintas localidades del Estado Español (*Anexo I*).

Estas personas se enfrentan a todo tipo de dificultades para abrir una cuenta de pago básica y, quienes deberían estar protegidas por la legislación que nos ocupa, continúan en situación de exclusión financiera, bien por falta de desarrollo de la normativa, bien por una incorrecta aplicación de la misma. Las consecuencias sobre sus vidas son múltiples: no pueden contratar servicios básicos como la luz o el agua; tienen dificultades para realizar pagos como el alquiler de la vivienda; no pueden acceder a las prestaciones sociales concedidas por las administraciones públicas, entre otras.

Hemos puesto en conocimiento de esta situación a diferentes organismos: Banco de España, Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (Sepblac), Ministerio de Consumo, Defensor del Pueblo y

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. También hemos remitido las incidencias recopiladas a las entidades bancarias correspondientes (*Anexo II*).

En relación a las respuestas recibidas por parte de las entidades bancarias destacamos las del Banco Sabadell y Kutxabank-Cajasur en las que indican su compromiso a proceder a una revisión interna y a dirigirse *a la red de oficinas con el fin de recordar las principales características y condiciones de acceso a la Cuenta de Pago Básica, la posibilidad de solicitar su gratuidad y el procedimiento a seguir para hacerlo, así como una recopilación de toda la documentación de soporte existente y las rutas de acceso a la misma.*

Desde el Área de Supervisión del SEPBLAC se nos indica, con fecha 7 de abril de 2021, que *se está avanzando en la fijación de unos criterios u orientaciones que ayuden a las entidades de crédito a aplicar correctamente, al mismo tiempo, las normativas respectivas de cuentas de pago básicas y de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.*

Estas respuestas confirman que se están produciendo irregularidades que contravienen el *Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones y 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.*

Es por ello que consideramos necesario reforzar la normativa vigente para clarificar la aplicación de este producto y adoptar medidas que faciliten su acceso en las entidades bancarias, con el fin de garantizar el reconocimiento de los derechos de las personas migrantes y solicitantes de protección internacional y evitar los casos de exclusión financiera que agravan la situación de vulnerabilidad económica.

## **A) SOBRE EL ACCESO A LAS CUENTAS DE PAGO BÁSICAS**

### **3. Problemas a la hora de acceder a una cuenta de pago básica y motivos de denegación que se alegan, desglosados por las causas que figuran en el artículo 4 del RD-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones**

#### **1. Denegación por nacionalidad**

En muchas sucursales bancarias se recurre a la Ley de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo para denegar la apertura de cuentas de pago básicas a las personas solicitantes de asilo que proceden de determinados países como Colombia, Siria, Marruecos, Mali, Túnez, Venezuela, entre otros, quienes tienen dificultades añadidas porque se señala su nacionalidad para imposibilitar la apertura de la cuenta bancaria, alegando que no pueden probar la procedencia de sus ingresos. A pesar de que se acredite que los ingresos percibidos provienen de prestaciones públicas y afirmen que no reciben ni recibirán ingresos de sus países de origen, en ocasiones, se mantiene el bloqueo a la apertura de la cuenta, imposibilitando que puedan cobrar las ayudas económicas otorgadas.

Además, hemos registrado casos en los que cuando la apertura de la cuenta se realiza a través de Internet, el bloqueo es automático por pertenecer al grupo de países considerados de riesgo por blanqueo de capitales.

## **2. Obligación de contratar seguros o depósitos**

Aun cuando el artículo 4.2 RDL 19/2017 indique que *el acceso a la cuenta de pago básica no podrá supeditarse a la adquisición de otros servicios* y el artículo 10 de la misma norma obliga a que la información relativa a este producto bancario incluya claramente la indicación de que la apertura de una cuenta de pago básica no requiere la contratación de otros servicios, hemos podido constatar que, en diferentes ocasiones, las sucursales de entidades bancarias exigen la contratación de seguros u otros productos bancarios para autorizar la apertura de la cuenta de pago básica para personas en situación de vulnerabilidad, contraviniendo la normativa vigente.

## **4. Propuestas de mejora**

### **1. Introducción de modificaciones para garantizar la adecuada concordancia entre la legislación sobre cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera y la ley sobre prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo**

Eliminación del artículo 4.1 a) RD 19/2017. Será suficiente la acreditación del derecho a un cuenta de pago básica según los supuestos recogidos en el artículo 3 de la misma norma, así como el reconocimiento de su situación de vulnerabilidad según los artículos 3 y 4 del RD 164/2019 del 22 marzo, para darse por cumplido el artículo 7 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Se propone incorporación de Disposición adicional de modificación de la *Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo* en este sentido.

En todo caso, la *Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo* deberá ser aplicable sobre operativas o pautas de comportamiento indiciarias o contrarias de manera individual, y no sobre un conjunto de personas. Se deberá especificar la correcta utilización de las listas de sanciones contra las operativas con un determinado país para que se aplique siempre respetando los derechos fundamentales, tal como indican las directrices emitidas por el Consejo de la Unión Europea, y no de manera indiscriminada sobre todas las personas de determinadas nacionalidades. De este modo, deberá ser entendido y aclarado en la normativa.

Se deberá especificar además cuál es la documentación que debe ser requerida por la entidad para determinar el nivel de riesgo de blanqueo de capitales según la Ley 10/2010 y su norma de desarrollo, entendiendo que la declaración de actividad

económica o profesional y procedencia de los ingresos económicos son los requisitos exigibles.

## **2. Refuerzo de los mecanismos de supervisión y control**

Tanto el Banco de España, como autoridad competente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el Real Decreto-ley 19/2017, y el SEPBLAC, como autoridad supervisora en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, deben clarificar la concurrencia de las dos legislaciones para garantizar la correcta aplicación de estas normativas por parte de las entidades bancarias.

Los mecanismos de vigilancia también deben prestar específica atención al cumplimiento de la norma respecto a la no obligatoriedad de contratación de otros productos bancarios para autorizar la apertura de las cuentas de pago básicas.

## **B) EN RELACIÓN CON LA DEFINICIÓN DE SITUACIÓN DE ESPECIAL VULNERABILIDAD O RIESGO DE EXCLUSIÓN FINANCIERA**

### **2. ¿Qué problemas se han detectado para la acreditación de pertenencia a alguno de los colectivos del artículo 3 del RD-ley 19/2017, de 24 de noviembre?**

#### **1. No se reconoce la documentación acreditativa de la identidad de las personas solicitantes de protección internacional**

Se ha detectado que en diversas sucursales de las entidades bancarias no se aceptan documentos acreditativos de la identidad de las personas solicitantes de protección internacional, a pesar de tener plena validez. Específicamente nos encontramos que generalmente no se reconoce:

- El resguardo de presentación de solicitud de protección internacional (documento blanco).
- El documento acreditativo de la condición de solicitante de protección internacional (tarjeta roja) en vigor.

#### **2. Personas sin autorización de residencia cuya expulsión es imposible por razones jurídicas o de hecho**

Si bien es cierto que existe dificultad para acreditar que la expulsión es imposible por razones jurídicas o de hecho, las personas en estas circunstancias, tal y como indica la normativa, tienen derecho a una cuenta de pago básica.

No existe documento que acredite dicha circunstancia, pero es un hecho evidente, objetivo e innegable, que la persona se encuentra en territorio español. Y no por omisión de la Administración, que no ha solventado esta problemática, se debe perjudicar a las personas que una vez más ven sus derechos vulnerados porque se añade la dificultad de acreditar dicha circunstancia por causas ajenas a su voluntad.

El documento identificativo de que disponen es el pasaporte o la cédula de Inscripción emitida por la comisaría de extranjería en España, que es el documento que les identifica en territorio español (Art 34 LOEX y 211 RELOEX). Sin embargo, en muchos casos las entidades bancarias no dan por válidos dichos documentos y deniegan el acceso a la apertura de la cuenta básica. En consecuencia, estos documentos, que son admitidos en derecho, son suficientes para acreditar la identidad y nacionalidad de la persona que los porta.

### **3. Dificultades en el tratamiento electrónico de la documentación identificativa de las personas solicitantes de protección internacional**

Una de las razones que las y los empleados de las sucursales bancarias manifiestan para no admitir la documentación de las y los solicitantes de asilo es que los medios técnicos de los que disponen (escáner) no admiten el formato de la tarjeta de solicitante de asilo (tarjeta roja). Esta respuesta es suficiente para denegar el acceso a la cuenta y no realizar ninguna otra acción que permita el reconocimiento de dichos documentos.

Esta excusa logística de las entidades privadas no puede ser obstáculo para impedir que no se identifique como corresponde a las personas en uso del derecho que les asiste y se vulnere su derecho al acceso a una cuenta bancaria provocando la exclusión financiera.

### **3. Problemas detectados para la acreditación de la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera en los términos del artículo 4 del RD 164/2019, de 22 de marzo.**

#### **4. Criterios y medios de prueba de la situación de vulnerabilidad**

Hemos detectado que en muchas sucursales no se aplica correctamente la normativa (art. 3 y 4 RD 164/2019) y se niega la apertura de la cuenta de pago básica a personas que no superan los límites marcados en relación al IPREM y no son titulares ni propietarios/as de derechos patrimoniales ni societarios.

En relación al artículo 4.2 sobre la presentación de un informe emitido por los servicios sociales municipales en caso de no disponer de la documentación de referencia, existe dificultad para presentarlo en algunos casos debido a la considerable demora de determinadas administraciones públicas en la atención directa, generando que este requisito bloquee el acceso a servicios bancarios.

#### **5. Solicitud de documentación adicional no contemplada en la normativa**

Si bien la normativa vigente establece cuál es la documentación necesaria que debe aportar una persona para acreditar su situación de vulnerabilidad, nos encontramos que las diferentes sucursales de las entidades bancarias solicitan documentación diferente y en muchos casos no contemplada en la legislación vigente, definiendo de forma arbitraria la documentación requerida y si ésta es suficiente o no.

Es habitual que se solicite, por ejemplo, el certificado de empadronamiento, documento del que no disponen muchas personas en situación de vulnerabilidad, y contraviene el artículo 3 a) del RD 19/2017 que reconoce el derecho a una cuenta de

pago básica a las personas residentes en la Unión Europea, incluidas las personas que no tengan domicilio fijo.

## **OTRAS DIFICULTADES IDENTIFICADAS**

### **6. Bloqueo de las cuentas**

Incumpliendo la normativa vigente se han detectado numerosos casos de bloqueo de las cuentas en diferentes situaciones:

- Caducidad del TIE (Tarjeta de Identidad de Extranjero)
- Durante el estado de alarma: caducidad de la tarjeta roja (*solicitante de protección internacional*). Aunque se realizara mediación y se informará de la Orden SND/421/2020 18 de mayo por la que se adoptaron medidas relativas a la prórroga de las autorizaciones de estancia y residencia y/o trabajo y a otras situaciones de los/as extranjeros/as en España, algunos bancos mantuvieron las cuentas bloqueadas.
- Alegan que no hay ingresos suficientes y/o movimientos bancarios y proceden a bloquear la cuenta.
- Personas a las que se les ha denegado la solicitud de protección internacional y por ello se procede al bloqueo sin previo aviso o cancelación de su cuenta bancaria alegando que solo tienen pasaporte.

### **7. Las entidades bancarias no facilitan información sobre las cuentas de pago básicas**

El artículo 10 del RDL 19/2017 establece la obligación de que las entidades bancarias utilicen de forma destacada la denominación "cuenta de pago básica" en su publicidad y documentación, debiendo poner a disposición de los potenciales clientes en todos los canales de distribución al consumidor/a, información y asistencia sobre las características y descripción de cada uno de los servicios incluidos en sus cuentas de pago básicas. Además, 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 necesario adquirir otros servicios.

Aunque en términos generales, las entidades bancarias sí publicitan las cuentas de pago básicas en su página web, la mayor parte de oficinas bancarias a las que han acudido personas atendidas por las organizaciones sociales suscribientes incumplen con la labor de informar y asesorar correctamente a los/as potenciales clientes, siendo habitual que las personas empleadas de la sucursal desconozcan la existencia y condiciones de las cuentas de pago básicas.

Esto provoca que las personas interesadas acudan a varias entidades e, incluso a diferentes oficinas de una misma entidad, para conseguir la apertura de una cuenta y, en ocasiones, ni siquiera así se llega a lograr la apertura de la cuenta de pago básica.

### **8. Dificultades para iniciar reclamaciones**

La normativa que configura las cuentas de pago básicas no establece un procedimiento de resolución de incidencias y reclamaciones que tenga en cuenta las particularidades de las y los titulares de este producto financiero, sino que remite al procedimiento de reclamación general establecido en el artículo 30 de Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, sin considerar

las circunstancias de exclusión en las que se encuentran las personas que solicitan esta cuenta y las dificultades que puedan tener para seguir el procedimiento de reclamación (barreras lingüísticas, desconocimiento de procedimientos administrativos u otros).

Es necesario tener en cuenta a su vez que, debido al carácter instrumental de la cuenta de pago básica para el ejercicio de otros derechos económicos, como el cobro de prestaciones sociales o la contratación de suministros y servicios básicos, la dilatación de los plazos de reclamación incide en la situación de vulnerabilidad.

## **9. Las denegaciones no son comunicadas por escrito**

El artículo 4.4 del RDL 19/2017 establece la obligación de notificar “al potencial cliente por escrito y de manera gratuita, expresando las razones concretas en las que se funda, sin demora injustificada, y a más tardar en un plazo máximo de diez días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la solicitud completa” así como del “procedimiento que ha de seguir para presentar una reclamación contra la denegación”, salvedad hecha de que esta notificación no sea compatible con lo establecido en la Ley de prevención del blanqueo de capitales “o con los intereses de seguridad nacional o de orden público que hayan motivado dicha denegación”.

No consta a las entidades suscribientes que las entidades bancarias estén cumpliendo con su obligación legal de denegar por escrito motivado la apertura de cuentas de pago básicas. No es razonable asumir que ello se deba a que todas las solicitudes presentadas hayan sido denegadas por motivos relacionados con la prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, con la seguridad nacional o con el orden público.

En cualquier caso, en dichos específicos supuestos en el expediente de apertura de la cuenta de pago básica deberá constar la información o razonamiento jurídico que haya fundamentado la denegación del ejercicio de un derecho de configuración legal. Aunque obedeciendo a la misma configuración legal, esta información no se haya puesto a disposición de los potenciales clientes, debe estar disponible para las autoridades con competencias en inspección y fiscalización de la normativa, como el Ministerio de Asuntos Económicos, el SEPBLAC y el Banco de España.

## **4. Situaciones de vulnerabilidad o de riesgo de exclusión financiera no incluidas en el artículo 3 del RD 164/2019, de 22 de marzo. Es decir, ¿se podría ampliar el concepto de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera? ¿Cabría restringir el concepto?**

### **Ampliación del concepto de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera**

Las personas que no disponen de autorización de residencia o la están tramitando pueden tardar varios años en regularizar su situación administrativa debido a los requisitos establecidos en la legislación de extranjería. Durante este periodo, su situación es de extrema vulnerabilidad y sin acceso a cuenta bancaria se encuentran en exclusión financiera. Son miles las personas que se encuentran en esta situación en el Estado español y la incorporación de este supuesto en el RD 164/2019 debe ser un paso importante para avanzar en su proceso de inclusión social.

## **5. Propuestas de mejora**

Para solventar los obstáculos reseñados, consideramos necesario clarificar y desarrollar la norma en vigor, tanto el *Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones*, como el *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*.

Como se ha mencionado anteriormente, se hace necesario también clarificar los criterios u orientaciones que ayuden a las entidades de crédito a aplicar correctamente, al mismo tiempo, las normativas respectivas de cuentas de pago básicas y de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, según indica el SEPBLAC.

### **Para resolver los problemas que se han detectado para la acreditación de pertenencia a alguno de los colectivos del artículo 3 del RD-ley 19/2017, de 24 de noviembre**

#### **1. Incorporación de las personas sin autorización de residencia en los supuestos de situación de vulnerabilidad y eliminación de la acreditación de inexpulsabilidad**

Con la finalidad de facilitar el acceso a las personas que se encuentren sin autorización de residencia en España o estén en proceso de tramitación de la documentación, se modifique el artículo 3 c) del Real Decreto-Ley:

*Artículo 3. Derecho de acceso a una cuenta de pago básica. Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago estarán obligadas a ofrecer cuentas de pago básicas a aquellos potenciales clientes que:*

*c) no tengan una autorización de residencia y presenten cualquier documento válido en derecho que demuestre su identidad*

#### **2. Compatibilizar la normativa en cuanto a los documentos acreditativos a efecto de identificación**

Atendiendo a las irregularidades detectadas y de cara a armonizar la normativa se hace necesario modificar el artículo 6.1. a) del Reglamento RD 304/2014 de la ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de terrorismo, para incorporar los documentos acreditativos de los sujetos de derechos del artículo 3 (cédulas de inscripción (personas sin pasaporte), documento blanco (resguardo de presentación de solicitud de protección internacional), tarjeta roja (solicitantes de protección internacional), tarjeta verde (apátridas).

En el Reglamento RD 304/2014 de la ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación de terrorismo

Añadir al art 6.1.a)



En el caso de las personas reconocidas en el artículo 3, se tendrán en cuenta los documentos identificativos emitidos por la autoridad española competente para acreditar su identidad, que serán suficientes para realizar la identificación formal referida en este artículo y la debida diligencia requerida en el artículo 7 ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación de terrorismo.

El documento identificativo de que disponen las personas cuya expulsión es imposible por razones jurídicas o de hecho es el pasaporte o la cédula de inscripción emitida por la Comisaría de Extranjería en España, que es el documento que les identifica en territorio español (Art 34 LOEX y 211 RELOEX). En consecuencia, estos documentos, que son admitidos en derecho, son suficientes para acreditar la identidad y nacionalidad de la persona que los porta y así debe ser recogido en el RD con el fin de aclarar este punto.

### **3. Adaptación de los medios técnicos para el procesamiento de los documentos de identidad de las personas solicitantes de protección internacional**

Deben ser conocidos, admitidos y procesados como válidos en las entidades de crédito los documentos de identidad de aquellas personas con derecho de acceso a una cuenta de pago básica incluidas en el artículo 3 del Real decreto-Ley, también los de las personas solicitantes de protección internacional, y las sucursales bancarias deberán disponer de los medios técnicos necesarios para su procesamiento o admitir copia de la documentación física.

### **Para resolver los problemas detectados para la acreditación de la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera en los términos del artículo 4 del RD 164/2019, de 22 de marzo**

#### **1. Ampliación de los medios de prueba para la acreditación de la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera**

Con la finalidad de facilitar y agilizar los medios de prueba para acreditar la situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera y, ante la demora de la atención directa de determinadas administraciones públicas, se propone ampliación del artículo 4.2 para que las entidades sociales de atención a las personas en situación de vulnerabilidad puedan acreditar informe de riesgo de exclusión financiera:

*4.2. Cuando no se disponga de la documentación a que hace referencia el apartado 1, 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 **o por las entidades sociales que presten atención al cliente, siempre y cuando lo pueda certificar un trabajador/ social colegiado/a.***

Con relación a las dificultades encontradas acerca de la solicitud de documentación adicional solicitada por las entidades bancarias que no se recoge en la normativa, se hace necesario dictar instrucciones precisas por parte de los organismos de control, así como supervisar el cumplimiento de dichas directivas.

## **Para resolver otros problemas detectados en la aplicación de la normativa vigente**

### **1. Aclaración de los supuestos de bloqueo y cancelación de la cuenta de pago básica**

Ante los casos recopilados de cancelación de cuentas de pago básica en base a supuestos no recogidos en la normativa, consideramos necesario introducir un artículo para clarificar y precisar los supuestos reconocidos por la legislación vigente, que son de aplicación también en el producto de las cuentas de pago básica: falta de documentación identificativa; aplicación de la ley de blanqueo de capitales y desacuerdo entre titulares de la cuenta.

### **2. Mejora de la información sobre cuentas de pago básicas y de su gratuidad**

Definición de las medidas contempladas en el artículo 10 del Real Decreto-Ley 19/2017 y supervisión de su adecuado cumplimiento *para dar a conocer a los potenciales clientes la existencia de cuentas de pago básicas, las comisiones aplicables, los procedimientos para ejercer el derecho de acceso a las mismas y para proporcionar información sobre los métodos de acceso a los procedimientos alternativos de resolución de litigios.* Así como definir los criterios para que las entidades bancarias cumplan con los requisitos sobre *publicidad, información y documentación contractual la denominación «cuenta de pago básica».*

### **3. Formación específica sobre cuentas de pago básicas al personal de las entidades bancarias**

Introducción de una disposición adicional referente a la necesidad de formación específica sobre este producto al personal de las sucursales bancarias, así como actualización de las indicaciones de buenas prácticas o directrices que emitan los órganos supervisores correspondientes a este respecto.

### **4. Mejora y adaptación de los procedimientos de reclamación**

- Los formularios de reclamaciones deben ser accesibles en documento físico y no solo por vía online, teniendo en cuenta la brecha digital existente en muchos casos y/o la falta de recursos y medios tecnológicos de los que carecen las personas en situación de vulnerabilidad.
- Modificación del procedimiento de reclamación para permitir el recurso a las instancias de inspección y control sin necesidad de realizar una queja previa ante la propia entidad bancaria que deniega el acceso a la cuenta de pago básica.
- Arbitrar la posibilidad de reclamación por parte de las entidades sociales que atienden a los colectivos titulares del derecho a aperturar cuentas de pago básicas, en los casos en los que efectuar la reclamación presente dificultades para las personas en situación de vulnerabilidad.

- Mejora de los mecanismos de control que garanticen la adecuada aplicación de los procedimientos de queja/reclamación, incluida la comunicación por escrito, tal y como marca el artículo 4.4 del RD 164/2019.

## **5. Fortalecimiento de los mecanismos de control y supervisión de las entidades financieras**

- Refuerzo de los órganos de control y supervisión de las entidades bancarias, con la finalidad de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y, en su defecto, aplicar el Artículo 21 del RD 19/2017 sobre el Régimen sancionador que señala que el *incumplimiento será considerado infracción muy grave conforme a lo previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, salvo que tenga carácter ocasional o aislado, en cuyo caso será sancionado como infracción grave.*
- Fomento de la transparencia y rendición de cuentas de estos departamentos con la finalidad, entre otras, de disponer de datos objetivos sobre el número de cuentas de pago básicas abiertas, así como de los motivos de denegación alegados, tal como refieren los puntos 1, 2 y 3 de este cuestionario.

## **ANEXO I. Resumen de las irregularidades identificadas**

## **ANEXO II. Recopilación de las comunicaciones y reuniones mantenidas**

### **Entidades sociales firmantes:**

Adoratrices - Andalucía Acoge - Asociación Progestión – CEAR País Valenciano – Diaconía- Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña (Fedelatina) - Fundación CEPAIM. Acción integral con migrantes - Fundación APIP- ACAM - La Merced Migraciones - Movimiento por la Paz (MPDL) - ONG CESAL - ONG Rescate - Plataformas Sociales Salesianas - Pueblos Unidos - Provivienda - Red Acoge - San Juan de Dios Ciempozuelos