



ADICAE MURCIA

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

C/ Laurel nº12, 30100. Los Rectores. El Puntal. Murcia Tel. 868950211

murcia@adicae.net <http://www.adicae.net>

A la atención del Servicio de Atención al Cliente
de [NOMBRE DEL BANCO]

D./D^a [NOMBRE Y APELLIDOS], con DNI/NIE/Pasaporte nº [●], y domicilio a efectos de notificaciones en [dirección completa], comparece y

EXPONE

Primero.– Que con fecha [fecha] solicitó ante esa entidad la apertura de una **Cuenta de Pago Básica**, conforme a lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre.

Segundo.– Que dicha solicitud ha sido **denegada / no tramitada / condicionada** por esa entidad, ya sea de forma verbal o mediante exigencia de requisitos **no previstos legalmente** (tales como nómina, contrato de trabajo, ingresos mínimos, contratación de productos adicionales u otros).

Tercero.– Que la normativa vigente establece que la Cuenta de Pago Básica:

- Es un **derecho legal** del consumidor.
- Solo puede denegarse por **causas tasadas**, que deben ser **motivadas por escrito**.
- No puede condicionarse a la contratación de productos adicionales ni a la acreditación de ingresos.

Cuarto.– Que la actuación de esa entidad vulnera lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2017 y la normativa de protección de consumidores y usuarios.

Por todo ello,

SOLICITA

1. Que se admita la presente reclamación.
2. Que se proceda a la **apertura inmediata de la Cuenta de Pago Básica solicitada**, sin exigir requisitos no previstos en la normativa.
3. Subsidiariamente, que se comunique **por escrito y de forma motivada** la causa legal concreta de la denegación.
4. Asimismo, **SOLICITA** que se valore, en su caso, la aplicación del **régimen de gratuidad**, conforme a la normativa vigente, comprometiéndose a aportar la documentación acreditativa que resulte procedente.
5. Que se advierta que, en caso de no obtener respuesta satisfactoria, se formulará **reclamación ante el Banco de España**, sin perjuicio de otras acciones que pudieran corresponder.

En [lugar], a [fecha].

Fdo.:

[Nombre y apellidos]

DNI/NIE/Pasaporte: [●]