

### 1.- ¿Qué es una Cuenta de Pago Básica?

La Cuenta de Pago Básica es una cuenta no remunerada destinada a personas físicas, mayores de edad, que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, que permite disponer de un medio financiero para realizar las operaciones básicas tales como: ingresos y retiradas de efectivo desde la oficina o en cajero, ingreso de cheques, transferencias y domiciliación de recibos.

### 2.- Objetivos de la Cuenta de Pagos Básica.

Los objetivos de la Cuenta de Pagos Básica son:

- Facilitar el acceso a los servicios bancarios básicos a cualquier persona física.
- Transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a las cuentas de pago.
- Facilitar el traslado de cuentas tanto dentro de España como en la Unión Europea.

### 3.- ¿Quién puede solicitar una Cuenta de Pagos Básica?

- Puede ser contratada por cualquier persona física, mayor de edad, que resida legalmente en la Unión Europea, incluidos los clientes que no tengan domicilio fijo; y que no destine el uso de la cuenta a su actividad profesional.
- También las personas solicitantes de asilo e incluso los que no tengan un permiso de residencia, pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.
- Siempre que **no dispongan de una cuenta similar en otra entidad en España.**

### 4.- ¿Qué servicios incluye?

La Cuenta de Pago Básica permite al cliente disponer de los siguientes servicios:

- Disponer del dinero siempre que lo necesite tanto en la oficina como en los cajeros
- Realizar ingresos en efectivo
- Realizar y recibir transferencias
- Domiciliar recibos

Para la contratación de la Cuenta de Pago Básica **no es necesario ni obligatorio adquirir ningún otro servicio**, pero puede disponer de los siguientes productos adicionales si los solicita:

- Podrá disponer de una *Tarjeta de Débito*, asociada a la Cuenta, para realizar compras en comercios con cargo inmediato a los fondos de la misma, consultas de saldo y retiradas de efectivo en cajero, realizar traspasos o transferencias, pago de recibos, recargas de móvil... toda la operativa disponible en los cajeros de Caja Rural repartidos por todo el territorio español.
- También podrá tener acceso al servicio de banca multicanal *ruralvia*, que permite realizar toda la operativa bancaria indicada anteriormente, en cualquier momento y lugar, sin tener que acudir a la oficina, a través de la web *ruralvia.com*, las aplicaciones de móvil y Tablet (*ruralvia*) o el servicio de banca telefónica.

### 5.- Comisiones de la Cuenta de Pagos Básica.

La Cuenta de Pago básica tiene una **comisión mensual máxima de 3,00 €**, entre los que se encuentran incluidos los siguientes servicios:

- Apertura, utilización y cierre de la cuenta.
- Depósito de fondos en efectivo en euros.
- Retiradas de dinero en efectivo en euros en oficinas o cajeros de Caja Rural Onda situados en España.
- Incluye hasta 120 operaciones de pago al año en euros dentro de la Unión Europea, consistentes en pagos de recibos domiciliados y transferencias, incluidas las transferencias permanentes, tanto en oficinas de Caja Rural Onda como por *ruralvia*.
- Si solicita la contratación de la tarjeta de débito, se incluirán dentro de la comisión indicada, los pagos realizados con este soporte, tanto físicos como en línea en la Unión Europea.

En los casos en los que se considere que el cliente se encuentra en *situación especial de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión social*, la cuenta tendrá carácter **gratuito**, al menos durante los dos primeros años a contar desde la fecha de formalización de la cuenta. Transcurrido este plazo se le solicitará al cliente titular de la cuenta la actualización de la información, para determinar si se mantiene en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social o por el contrario, ha dejado de pertenecer al citado colectivo.

**Tarifas Cuenta de Pagos Básica:** Consulte [aquí](#) la relación de comisiones asociadas a la Cuenta de Pagos Básica y sus principales servicios asociados.

**Información intereses, comisiones y gastos:** De forma anual Caja Rural Onda enviará a los titulares de la Cuenta de Pagos Básica un documento denominado “*Resumen Anual de Comisiones, Gastos e Intereses*” donde le informaremos detalladamente sobre los intereses, comisiones y gastos pagados o cobrados durante el ejercicio del año anterior.

## 6.- ¿Cuáles son los criterios que determinan la situación de vulnerabilidad o de riesgo de exclusión social?

Para determinar estas situaciones **se evaluará la renta y el número de miembros de la unidad familiar**, utilizando el indicador de Rentas de Efectos Múltiples (Iprem). Se considerarán dentro de este colectivo cuando el cliente no supere los siguientes umbrales:

- Para personas no integradas en ninguna unidad familiar y con ingresos inferiores a dos veces el indicador público de renta.
- Personas integradas en una unidad familiar con menos de 4 miembros y con ingresos inferiores a dos veces y medio el indicador público de renta.
- Personas integradas en unidades familiares compuestas por 4 o más miembros o que tengan reconocida su condición de familia numerosa y con ingresos inferiores a tres veces el indicador público de renta.

## 7. Documentación necesaria para acreditar que se encuentra en situación de vulnerabilidad o de riesgo de exclusión social

Para acreditar esta situación y disponer de la cuenta de forma gratuita, se deberá aportar a Caja Rural Onda la siguiente información:

- **Número de personas que componen la unidad familiar:** para acreditar esta información el cliente deberá presentar ante la Caja Rural Onda los siguientes documentos:

- Libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho. En caso de no disponer de la documentación anterior, se deberá aportar un informe emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento en el que esté empadronado, donde se informe sobre la composición de la unidad familiar.
  - Certificado actualizado de empadronamiento en el que figuren todas las personas empadronadas en la vivienda.
- **Percepción de los ingresos por los miembros de la unidad familiar:**
- Certificado de rentas, y en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o el órgano competente de la Comunidad Valenciana, con relación el último ejercicio tributario.
  - Últimas tres nóminas percibidas.
  - Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones, en el que figure la cuantía mensual percibida en concepto de prestaciones o subsidios por desempleo.
  - Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por la Comunidad Valenciana y las entidades locales.
  - En el caso del 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.
  - En el caso de no disponer de renta alguna justificable a través de los documentos indicados anteriormente, deberá presentar un informe emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento en el que esté empadronado en el que se indique la idoneidad para el acceso a la gratuidad de la cuenta.

Caja Rural Onda podrá solicitar al cliente autorización para *obtener de forma telemática* la información indicada en el apartado anterior por parte de la Administración competente, siempre que este servicio se encuentre disponible por parte de dicha Administración de forma telemática.

La aceptación o denegación de la condición de gratuidad de la cuenta se comunicará, por escrito y de forma gratuita, en un plazo no superior a 30 días a contar desde la fecha de la aportación completa de la información indicada anteriormente o desde la autorización del cliente al acceso telemático solicitado a la Administración competente.

#### **8.- Motivos por lo que se puede denegar la apertura de la Cuenta.**

Caja Rural Onda podrá denegar la apertura de una Cuenta de Pagos Básica si se producen alguna de las siguientes situaciones:

- Si no aporta la documentación requerida por Caja Rural Onda.
- Si la apertura es contraria a los intereses de Seguridad Nacional o de orden público.
- Si ya es titular en España de otra cuenta que le permite disponer de los servicios básicos, a excepción que decida resolver el contrato con la otra entidad. En este caso Caja Rural Onda podrá verificarlo antes de abrir la cuenta e incluso solicitar una declaración responsable firmada.

Si por alguna de las causas citadas anteriormente Caja Rural Onda considerase que no puede gestionarse la apertura de la Cuenta de Pagos Básica, se comunicará al solicitante por escrito en un plazo máximo de 10 días dicha decisión.

En caso de que no esté conforme con la denegación de su solicitud podrá ponerse en contacto con nosotros a través del Servicio de Atención al Cliente de Caja Rural Onda a través de los siguientes medios:

- **Correspondencia postal:** Plaza El Pla 19, 12200 ONDA
- **Correo electrónico:** sac@caixaonda.com

Una vez recibida su reclamación, el Servicio de Atención al Cliente resolverá en los 10 días naturales siguientes la admisión o no a trámite de la misma, y dispondrá de un plazo máximo de 2 meses para resolver el expediente desde la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el servicio de atención al cliente o en alguna oficina abierta al público o dirección de correo electrónico de Caja Rural Onda, salvo en aquellos casos en los que por normativa los plazos de resolución deban ser inferiores.

Durante este periodo de tiempo, no podrá acudir a otras vías judiciales o arbitrales para la resolución del mismo caso, deberá esperar a que el Servicio de Atención al Cliente haya dictado resolución.

Si la solución que le ofrece Caja Rural Onda no le resulta satisfactoria o hubiera transcurrido el plazo máximo de dos meses desde la presentación de su escrito sin recibir respuesta, podrá plantear su reclamación ante el **Servicio de Reclamaciones del Banco de España** (Calle Alcalá, 48, 28014 Madrid, T. 901545400), o través de su oficina virtual: <https://clientebancario.bde.es>.

Deberá tener en cuenta que el citado organismo le exigirá la justificación de haber acudido previamente al Servicio de Atención al Cliente de la entidad.

#### **9.- ¿La entidad puede resolver el contrato anticipadamente?**

Caja Rural Onda podrá resolver unilateralmente el contrato de la Cuenta de Pagos Básica cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

##### **A) Resolución con aviso previo de 2 meses antes de la resolución del contrato a los titulares:**

- No se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.
- El titular de la Cuenta de Pagos Básica haya abierto posteriormente en España otra Cuenta que le permita hacer uso de los mismos servicios.
- Cuando el titular no resida legalmente en la Unión Europea.

##### **B) Resolución sin aviso previo, de forma inmediata:**

- Cuando se haya utilizado deliberadamente la cuenta para fines ilícitos.
- El titular haya facilitado información incorrecta para obtener la cuenta.

##### **C) Resolución sin aviso previo; con justificación:**

- Que no se haya aportado la documentación o información requerida por la entidad.

#### **10.- Cómo y dónde puede contratarla**

Para contratar la Cuenta de Pago Básica deberá acudir a cualquiera de nuestras oficinas de Caja Rural Onda, donde se le solicitará la formalización del contrato de apertura de la cuenta. Además, deberá firmar la declaración donde se indica que no dispone de una cuenta de pago en otra entidad en España y deberá aportar la información requerida por Caja Rural Onda en cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.