COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

Si l'entité ne permet pas l'accès à un compte bancaire de base ou le ferme sans motif dûment justifié, il sera possible de déposer une réclamation.

Où ?

Il sera également possible de présenter une réclamation par téléphone, par courrier postal ou électronique, en utilisant les outils numériques que l'entité met à la disposition de ses clients ou moyennant le Service Municipal d'Information au Consommateur (OMIC).

Si au bout d'un mois, la réclamation n'a pas reçu de réponse ou a été rejetée entièrement ou partiellement, il sera possible de s'adresser à la **Banque d'Espagne** (www.bde.es).

Enfin, si aucune des options précédentes n'a apporté de solution, il sera possible d'avoir recours aux tribunaux de justice.

Si la réclamation ne dépasse pas 2000 euros, un avocat et un avoué ne seront pas nécessaires. Dans le cas contraire, si les conditions sont remplies, l'assistance juridique gratuite pourra être demandée (avocat et avoué).

Si vous avez des questions, contactez votre association de consommateurs.

NO CLAMES, RECLAMA!

Vous pouvez compléter toutes ces informations sur notre site

www.noclamesreclama.org

Suivez-nous sur les réseaux sociaux:

Facebook: noclamesreclama

Twitter: @NOCLAMESRECLAMA

Téléchargez notre application mobile RECLAMA

Android Apple

Ou écrivez-nous à :

info@noclamesreclama.org

MINISTERIO DE CONSUMO

FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

cecu

www.cecu.es

Le présent projet a été subventionné par le ministère de la Consommation, la CECU étant exclusivement responsable de son contenu. 2022.

NO CLAMES, RECLAMA!

COMPTES BANCAIRES DE BASE

CONSOMMATEURS VULNÉRABLES

COMPTES BANCAIRES DE BASE GRATUITS

DEMANDEURS D'ASILE ET PERSONNES QUI N'ONT PAS DE PERMIS DE RÉSIDENCE MAIS QUI NE PEUVENT PAS ÊTRE EXPULSÉES

noclamesreclama.org

QU'EST-CE QU'UN COMPTE BANCAIRE DE BASE ?

C'est un produit standard que les banques et caisses d'épargne doivent proposer et qui permet de réaliser les opérations bancaires habituelles : prélèvements, paiements, virements, dépôts, retraits d'espèces, et de disposer d'une carte de débit, tout cela à un **coût maximum de 3 euros/mois**.

Qui peut demander son ouverture ?

- Toute personne résidant légalement dans l'UE.
- Les demandeurs d'asile.
- Les personnes qui n'ont pas de permis de résidence mais qui ne peuvent pas être expulsées pour des raisons juridiques ou de fait.

Les personnes suivantes ne pourront pas accéder à un compte bancaire de base : les personnes qui ont un compte bancaire leur permettant de réaliser les mêmes opérations qu'un compte bancaire de base ; les personnes qui ne fournissent pas la documentation pertinente ou pour des motifs de sécurité nationale ou d'ordre public.

Les personnes qui se trouvent dans des situations de **risque d'exclusion financière et les victimes de traite ou d'exploitation sexuelle** pourront demander l'ouverture d'un **compte bancaire de base gratuit**. Dans le premier cas, les dépôts ne devront pas dépasser les seuils suivants :

- Les personnes n'étant intégrées à aucune unité familiale, **2 fois l'indicateur public de revenu à effets multiples (IPREM) de 12 paies** (www.iprem.es).
- Les personnes intégrées à une unité familiale de moins de quatre membres, **2,5 fois cet indicateur**.
- Les personnes intégrées à une unité familiale de quatre membres ou plus, les familles nombreuses légalement reconnues, et les unités familiales incluant une personne ayant un handicap supérieur ou égal à 33 %, **3 fois l'indicateur mentionné**.

En outre, aucun des membres de l'unité familiale ne devra être propriétaire ou posséder un droit réel sur des biens immobiliers (à l'exception de la résidence principale) ou être propriétaire réel de sociétés commerciales.

Les personnes victimes de traite ou d'exploitation sexuelle ne devront justifier aucune condition économique.

DEMANDEURS D'ASILE ET PERSONNES QUI N'ONT PAS DE PERMIS DE RÉSIDENCE MAIS QUI NE PEUVENT PAS ÊTRE EXPULSÉES

Pour accéder à un compte bancaire de base, les entités devront pouvoir **vérifier l' identité** du demandeur grâce à la documentation présentée, et appliquer les mesures nécessaires leur permettant de confirmer son activité professionnelle, les opérations réalisées et l'origine des dépôts.

Ces mesures devront être **flexibles, proportionnelles et s'ajuster** au profil de risque du demandeur ou du titulaire du compte et à sa situation personnelle, pour éviter que des conduites ou des omissions ayant peu d'importance empêchent l'accès à un compte bancaire.

Pour leur part, pour accéder à un compte bancaire de base, les entités ne pourront pas :

- **Refuser** la documentation présentée ayant été délivrée par les autorités gouvernementales, sans motif dûment justifié.
- **Demander des informations/documents supplémentaires** ou différents de ceux établis dans la réglementation, ni exiger de conditions supplémentaires.
- **Discriminer** sur la base de la nationalité du client.
- Exiger l'achat d'**autres produits,** ni encaisser de commissions ou de frais supplémentaires.

Pour les personnes étrangères, les documents valables permettant de justifier leur identité sont :

- **La Carte de Résidence.**
- **La Carte d'Identité d'Étranger (TIE).**
- **Le passeport.**
- **Le document officiel d'identité du pays d'origine, pour les citoyens de l'UE et de l'EEE.**
- **Les documents d'identité délivrés par une autorité gouvernementale**

À cet égard, les entités devront accepter des documents tels que le document de déclaration de volonté de présenter une demande de protection internationale ; le récépissé de demande de protection internationale (Doc. Blanc), et le document justifiant la condition de demandeur, en cours de traitement, de protection internationale (Carte Rouge), entre autres.

- **La confirmation de l'identité pourra également se faire par une déclaration sur l'honneur.**
- **Les entités devront permettre différentes alternatives d'identification.**