



## 1.12.2.1.4. Servicios financieros

### 1.12.2.1.4.1. La cuenta de pago básica

Hemos señalado en el apartado introductorio que en 2019 por fin se produjo la aprobación de dos normas reglamentarias estatales que permiten hacer efectivo el derecho a una cuenta de pago básica recogido en la **Directiva 2014/92/UE**.

Con la cuenta de pago básica se pretende garantizar el acceso a una serie de servicios de pago básicos, sin que puedan ser limitados a los servicios en línea.

La Directiva europea pretendía acercar a todos los consumidores el mercado interior y sus ventajas, por lo que establecía que a fin de garantizar que las cuentas de pago básicas estén a disposición del mayor número posible de consumidores deberían ofrecerse de manera gratuita o a cambio de una comisión razonable.

La regulación estatal ha establecido una comisión ordinaria de tres euros por la prestación de la totalidad de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica, revisable cada dos años por el Banco de España.

En un nivel más ventajoso que el anterior se ha establecido la gratuidad de la cuenta de pago básica para personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de **exclusión financiera**.

Estas situaciones quedan definidas en atención a distintos niveles de renta referenciados al IPREM en función del número de miembros de la unidad familiar y por la ausencia de derecho real alguno sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, o de titularidad de sociedades mercantiles (artículo 3 del **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**).

Este Real Decreto ha optado porque sea el cliente quien solicite a la entidad de crédito el reconocimiento del derecho a la gratuidad de la cuenta de pago básica, debiendo acreditar ante la misma la concurrencia de las circunstancias de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera y proceder a su renovación, en su caso, cada dos años.

Pese a esta regulación hemos recibido quejas denunciando que en algún municipio las entidades financieras exigen para la apertura de cuenta a personas en exclusión social un depósito inicial muy elevado, lo que supone una barrera de acceso infranqueable teniendo en cuenta que muchos de ellos carecen absolutamente de recursos económicos y, precisamente por ello, necesitan abrir una cuenta corriente para poder cobrar ayudas o prestaciones de subsistencia. En algunos casos también se les estaría obligando a contratar otros productos bancarios ante la falta de aportación de nómina.

Con esta información, hemos considerado oportuno iniciar de oficio una investigación con objeto de conocer el alcance efectivo del acceso a las cuentas de pago básicas para personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera, así como el cumplimiento de las obligaciones de información por parte de las entidades de crédito (**queja 19/7057**).

Precisamente en cuanto a la difusión de la cuenta de pago básica, hemos podido comprobar que las entidades de crédito radicadas en Andalucía publican en sus sitios webs los datos exigidos por la normativa estatal sobre la cuenta de pago básica.

No obstante, apreciamos que ninguna lo hace «de forma destacada», como señala el artículo 10.2 del **Real Decreto-ley 19/2017**, sino que lo habitual es que se incluya entre la información que publican junto con resto de cuentas que ofrece la entidad. Incluso algunas lo hacen a distinto nivel informativo que el resto de cuentas que ofrecen, de modo que la información sobre la cuenta de pago básica resulta menos significativa, o ni siquiera resulta fácil de localizar en la web al no encontrarse junto con sus otros productos.

En cuanto a la información específica sobre la cuenta de pago básica gratuita, observamos que las entidades incluyen dentro del apartado sobre la cuenta de pago básica, con mayor o menor detalle, los datos relativos a las condiciones para obtener el reconocimiento de su gratuidad. Sin embargo, en algunos casos resulta más difícil localizar esta información.



En el trámite de la queja de oficio nos hemos dirigido a las principales entidades financieras radicadas en Andalucía a fin de que nos proporcionen dicha información, así como a las asociaciones de consumidores y entidades del tercer sector de acción social para recabar su experiencia en la atención a las personas que pudieran demandar dicho beneficio.

## 1.15. Vivienda

### 1.15.1. Introducción

...

También los desalojos ejecutados o pendientes de ejecución judicial, tanto de viviendas públicas como privadas propiedad de entidades financieras por **ocupaciones sin título**, operan como causa de que se acuda a solicitar ayuda a esta Institución para poder acceder a una vivienda digna o, en su caso, a una alternativa habitacional, por las familias que van a verse en la calle, es por ello que seguimos llevando a cabo labores de intermediación con las entidades financieras titulares de estos inmuebles y, en otros casos, intervenciones ante la entidad pública propietaria (Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía, AVRA o ayuntamiento titular), con la finalidad de que tengan en cuenta la situación familiar, sobre todo si hay personas menores afectadas, para que no se lleve a cabo el lanzamiento sin una alternativa habitacional por lo que la coordinación con los servicios sociales resulta imprescindible.

En muchos de los supuestos de ocupaciones de viviendas públicas se da la circunstancias de que las personas ocupantes sin título habían pagado precio de traspaso mediante contratos privados con anteriores ocupantes o, en su caso adjudicatarios iniciales y las vienen ocupando, algunos de ellos, desde hace años.

Son los ayuntamientos andaluces los que están dando respuesta a esta variedad de situaciones, pese a las limitaciones presupuestarias que tradicionalmente arrastran las corporaciones locales, ante un **parque público de vivienda prácticamente colmatado y con una casi nula tasa de reposición a lo que se añade la escasa, cuando no nula, actividad constructora de viviendas públicas desde los comienzos de la crisis económica hasta nuestros días, especialmente de viviendas públicas en alquiler destinadas a las familias con menores recursos económicos de nuestra Comunidad.**

No obstante, hemos de decir, que en 2019 la situación de estancamiento y de no producción de nuevas viviendas públicas en alquiler, ha comenzado a cambiar pues se ha efectuado por la Junta de Andalucía una convocatoria pública de ayudas para la construcción de viviendas de estas características, tal como después veremos, que esperamos venga a paliar, si quiera mínimamente, el déficit de viviendas de este tipo que necesita la población andaluza y que va a permitir construir 722 nuevas viviendas protegidas en alquiler o en cesión de uso, tanto de régimen general como especial.

Normalmente, muchas de estas situaciones que venimos describiendo se intentan paliar con cargo a las ayudas económicas de emergencia de los servicios sociales comunitarios, cuyas características principales son que no pueden ser periódicas sino puntuales y limitadas en el tiempo, o a programas de ayuda al alquiler de viviendas para períodos más largos y continuados que han puesto en marcha ayuntamientos de ciudades grandes y medianas y de capitales andaluzas, con cargo a sus propios presupuestos, las cuales están haciendo un impagable esfuerzo en intentar paliar la necesidad de vivienda asequible de su comunidad vecinal.

En los municipios pequeños es donde más se ve la incapacidad de los ayuntamientos para resolver situaciones perentorias y urgentes de necesidad de vivienda.

Por otra parte, también hemos seguido detectado en este año, a raíz de quejas tramitadas a instancia de parte, la **inexistencia de Registro Público Municipal de Demandantes de Viviendas Protegidas**, su desactualización o su no utilización para efectuar las propuestas de adjudicación de viviendas del parque público que quedan vacantes en **municipios pequeños**, lo que ha dado lugar a que hayamos efectuado varias resoluciones recomendando su puesta en marcha, pues se da la circunstancia de que en Andalucía para poder acceder a vivienda calificada como protegida por la administración hay que estar obligatoriamente inscrito como demandante en estos registros públicos.