

## Cuenta de Pago Básica (CPB)

### ¿Qué es?

Una cuenta que permite realizar las siguientes operaciones:

- Depositar fondos en euros.
- Realizar transferencias en euros.
- Realizar adeudos domiciliados en euros.
- Operaciones de pago mediante la tarjeta de débito (si la contratas).
- Ingresar dinero en efectivo en las oficinas de ING España.
- Retirar dinero en efectivo en los cajeros de la Unión Europea.

### ¿A quién va dirigida?

La Cuenta de Pago Básica es una cuenta dirigida sólo a personas físicas mayores\* de edad dentro de una de estas casuísticas:

- Ser residente de la Unión Europea, aunque no se disponga de domicilio físico.
- No ser residente de la Unión Europea, pero ser solicitante de asilo.
- No ser residente de la Unión Europea, pero expulsión es imposible por razones jurídicas.

Siempre y cuando se cumplan los siguientes 2 requisitos imprescindibles:

- El solicitante o titular no sea ya titular de otra cuenta transaccional de pago abierta en España.
- El solicitante o titular actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

### ¿Qué condiciones tiene?

Sólo se permitirá una cuenta por titular y un titular por cuenta (ni cotitulares, ni autorizados...).

Sólo se permitirá la contratación de este producto, no se podrán contratar otros productos.

La Cuenta de Pago Básica solo se puede abrir y formalizar en una oficina de ING y es necesario aportar la información requerida en cumplimiento de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Consulta [aquí](#) tu oficina más cercana.

\* Como excepción, se estudiarán los casos de menores (siendo mayores de 16 años trabajando en el momento de la solicitud).

## ¿Tiene algún coste para mí?

Aunque la ley nos permite cobrar comisiones por esta cuenta en ING hemos tomado la decisión de no cobrarlas. En el caso de que pertenezcas a un colectivo vulnerable o con riesgo de exclusión social en ningún caso te cobraremos. Si ING decidiese empezar a cobrar comisiones te avisaríamos con 2 meses de anticipación.

Se entiende que te encuentras en **situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social cuando:**

1. Tus ingresos brutos anuales no superen los siguientes umbrales:
  - Si no estás integrado en ninguna unidad familiar<sup>1</sup>: 3 veces el IPREM<sup>2</sup> vigente en el momento de efectuar esta solicitud.
  - Si tu unidad familiar tiene menos de cuatro miembros: 3 veces y media el IPREM.
  - Si tu unidad familiar tiene cuatro o más miembros, tiene reconocida la condición de familia numerosa o cuenta con una persona con grado de discapacidad igual o superior al 33 %: 4 veces el IPREM.
2. Ningún miembro de la unidad familiar sea titular, directa o indirectamente, de un bien inmueble o derecho real sobre el mismo (excluyendo la vivienda habitual) ni titular real de sociedades mercantiles.

La acreditación de la condición de cliente vulnerable o en riesgo de exclusión social tiene una duración de 2 años (salvo que se demuestre previamente que ya no estás en este colectivo) y, para obtenerla, debes solicitarlo tú mismo y aportar la siguiente documentación respecto de todas las personas que conforman la unidad familiar:

1. Libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.
2. Uno de los siguientes documentos que acrediten los ingresos de la unidad familiar:
  - a) 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 Autónoma, con relación al último ejercicio tributario.
  - b) Últimas tres nóminas percibidas.

1. El concepto de unidad familiar incluye a los cónyuges no separados legalmente y a las parejas de hecho.
2. El Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) es un índice empleado en España como referencia para la concesión de ayudas, subvenciones o el subsidio de desempleo y se tendrá en cuenta el de 12 pagas.

- c) Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones o subsidios por desempleo, en el que figure la cuantía mensual percibida por dichos conceptos.
- d) Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las comunidades autónomas y las entidades locales.
- e) En caso de 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.

Si no dispones de la anterior documentación, deberás aportar un informe emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento en el que estés empadronado en el que indiquen la composición de tu unidad familiar o en el que se motive para tu caso concreto la idoneidad para el acceso a la gratuidad de una cuenta de pago básica.

Además, podemos solicitarte tu autorización para que obtengamos por medios telemáticos:

- 1) La información necesaria de la Administración competente, siempre que esté disponible.
- 2) La ausencia de la titularidad, directa o indirecta, de derechos reales sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual y de la titularidad real de sociedades mercantiles.

### ¿Puedo contratar otros productos de ING?

No, esta cuenta no permite contratar otros productos asociados ni es obligatorio adquirir otros productos o servicios para su contratación.

### ¿Cómo puedo abrir la Cuenta de Pago Básica?

Para poder abrir una Cuenta de Pago Básica, debes acudir a una oficina de ING y facilitar un documento identificativo oficial que permita tu identificación.

- Si eres español:
  - El DNI.
  - o
  - El pasaporte.
- Si eres europeo:
  - El certificado de la Unión Europea.
  - +
  - Pasaporte ó DNI país de origen.

- Si no eres europeo:
  - La tarjeta de residencia.
- Si eres solicitante de asilo.
  - Documentación que acredite esta condición.
- Si tu expulsión es imposible por razones jurídicas.
  - Documentación que acredite esta condición.

Además, deberás aportar documentación oficial que acredite tu situación laboral actual.

### ¿Puedo abrir la Cuenta de Pago Básica por Internet?

La Cuenta de Pago Básica solo se puede abrir y formalizar en una oficina de ING. Consulta [aquí](#) tu oficina más cercana.

### ¿Puedo acceder a mi cuenta y operar a través de la web de ING?

Sí, podrás acceder a tu cuenta y operar a través de cualquier canal.

### ¿Puedo poner una reclamación?

Sí. Si tienes cualquier duda, consulta o incidencia puedes contactar con ING a través de cualquiera de nuestros canales de atención directa: llamando al **900 105 115** o acudir a cualquiera de nuestras Oficinas.

Además, ponemos a tu disposición el Servicio de ING de Defensa del Cliente, al que puedes dirigir tu queja o reclamación: a través del [formulario web](#) o también puedes optar por [descargar el modelo de reclamación por escrito](#) y enviarlo al Servicio de ING de Defensa del Cliente, Calle [Vía de los Poblados 1F, 28033 Madrid](#) o por correo electrónico a [servicio.ing.defensa.cliente@ingbank.com](mailto:servicio.ing.defensa.cliente@ingbank.com)

Si, tras haber presentado tu reclamación ante el Servicio de ING de Defensa del Cliente, no estuvieras conforme con la resolución final de tu reclamación o queja, podrás dirigirte al Servicio de Reclamaciones de Banco de España.

Adicionalmente, te informamos de que también puedes acudir, en caso de queja o reclamación, al sistema de resolución alternativa de controversias o litigios, conforme a lo previsto en la ley 7/2017 de [2 de noviembre](#), para lo cual será necesario acreditar haberla formulado previamente ante el Servicio de ING de Defensa del Cliente.