

# Herramientas contra la **discriminación financiera** y el **racismo** en las **prácticas bancarias**



( zehar )  
errefuxiatuekin



**Bizkaia**  
Euzko Legebiltzarria  
diputación foral

**araba álava**  
foru aldundia diputación foral



**Donostia San Sebastián**  
Euzko Legebiltzarria  
diputación foral

# “No soy bienvenido en este banco, y aquí sin cuenta no cuentas”

Bienvenu, solicitante de asilo de Guinea Conakry, jamás pensó que, de todos los derechos por los que luchar, el derecho universal a abrir una cuenta bancaria básica sería uno de ellos.

De todas las fronteras que cruzar y barreras que vencer, este solicitante de protección internacional jamás pensó que la puerta de una sucursal de un banco sería una nueva muralla, una más, que franquear.

De todas las humillaciones vividas a lo largo de su viaje de huida del terror en Guinea Conakry, este chico de apenas 22 años nunca pensó que, en su idolatrado Occidente, incluso abrir una cuenta bancaria básica (con la que sacar dinero, consultar saldo o pagar una inscripción en un curso...) fuera un derecho vetado para él.

Su historia comenzó el pasado 30 de octubre de 2020, cuando solicitó abrir una cuenta bancaria en una sucursal de Kutxabank en Vitoria-Gasteiz. Como él mismo recuerda hoy, “presenté todos los documentos requeridos: documento identificativo de solicitante de asilo, padrón y un escrito que recogía que, de acuerdo a ley, yo tenía derecho a ese servicio. Posteriormente me bloquearon la cuenta en varias ocasiones y, si no iba al banco con una persona conocida, me ponían muchas pegas para desbloquearla”.

Fue así como algo tan nimio como pagar la compra en el supermercado con su tarjeta bancaria de débito, le acabaría generando la angustia de no saber si la tarjeta pitaría o no daría error. De hecho, ahora conoce bien el sentimiento de vergüenza que ha sentido las veces que en una tienda ha intentado pagar con tarjeta bloqueada. Conoce las miradas despreciativas del resto de clientes y clientas en la cola pensando: “vaya, seguro que no tiene dinero y está intentando colársela”; “será una tarjeta de ayudas sociales y no le quedan fondos porque se ha gastado todo en zapatillas de deporte”; “vienen aquí y se creen con derecho a todo, incluso a tener una cuenta bancaria”.

## Derecho UNIVERSAL a una cuenta bancaria

Y es que, no es muy sabido que el derecho a una cuenta bancaria es un derecho universal, y así está definido por ley. Textualmente, el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, se refiere al “derecho universal de acceso a una cuenta básica” que “están obligadas a ofrecer todas las entidades de crédito sin más excepciones que una serie de supuestos limitados que permiten su denegación”. El texto, como puede leerse en el BOE del 25 de noviembre de 2017, añade que “las entidades de crédito (...) estarán obligadas a ofrecer cuentas de pagos básica a (...) solicitantes de asilo; quienes no tengan un permiso de trabajo pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho”.

Tiene su sentido que para estas personas tener una cuenta bancaria sea un derecho básico. Una cuenta bancaria es la llave para acceder a derechos básicos, como el de cobrar una prestación económica proporcionada por el Ayuntamiento para alimentación o vivienda por ejemplo. Sin una cuenta bancaria, ¿cómo cobrar RGI, Ayudas de Emergencia social... que garantizan esa cobertura de necesidades básicas? ¿Acaso los servicios sociales públicos tienen posibilidad de dar dinero en efectivo a las personas beneficiarias que tienen derecho a él? “No hay plan B con los bancos: si no tienes una cuenta, no puedes ni apuntarte a un club de fútbol prácticamente”, comenta Bienvenu. No puedes cobrar una indemnización, ni apuntar a tus hijas e hijos a una academia de inglés que domicilie los cobros... En ese sentido, tener una cuenta bancaria estaría incluido en lo que la propia Ley de Extranjería recoge como “derecho a prestaciones de carácter básico”.

¿Qué lleva entonces a algunas entidades bancarias a obstaculizar la apertura de cuentas a las personas extranjeras? ¿Qué llevó a Kutxabank a bloquear sucesivamente la cuenta bancaria de Bienvenu, pese a tener el documento que acreditaba que había pedido protección internacional? Bienvenu narra que, cuando se quejaba de los bloqueos, “la explicación de la persona que me solía atender en el banco era que yo no tenía un documento oficial para abrir una cuenta. Sin embargo, era todo lo contrario. Mi documentación que acreditaba que había pedido asilo era un documento expedido por la policía, totalmente válido y oficial”. Así lo argumenta y defiende el equipo jurídico de ERABEREAN, que ha asesorado a Bienvenu en la tramitación de sus quejas y en la reclamación ante el Banco de España por este trato discriminatorio, que “hace daño, y mucho”, según Bienvenu.

De hecho, preguntado por las consecuencias de esos bloqueos de la cuenta, Bienvenu cuenta que “mientras no me resolvían el problema, no

podía retirar mi dinero, ni consultar mi saldo disponible. Cada vez que iba a comprar con la tarjeta, no sabía si iba a poder pagar o no, por la incertidumbre de saber que en cualquier momento el banco podía bloqueármela”.

Hoy Bienvenu se pregunta el porqué de este trato que considera discriminatorio, ya que afecta a muchas otras personas solicitantes de asilo de su entorno próximo. Paradójicamente llamándose como se llama, se pregunta por qué no es bienvenú en una sociedad en la que, lo único que él quiere, es ser tratado como el resto de jóvenes, que se apuntan a un club de fútbol para entrenar, se inscriben en cursos de formación profesional, o pagan a escote cualquier cosa, también con una cuenta bancaria. (Entrevista elaborada por Zehar-Errefuxiatuekin para el Informe Anual de la Red Eraberean de Igualdad de Trato y No Discriminación, 2021).

## Herramientas contra la discriminación en los bancos

Ante las muchas y muchos “bienvenus” en la sociedad actual, la cuestión radica en cómo responder a la discriminación financiera de la que son objeto. Sintetizamos a continuación algunas de las herramientas.

### Herramientas institucionales

Cuando una entidad bancaria niega la apertura de una cuenta de pago básica, pone condiciones abusivas o la bloquea, existe un **procedimiento administrativo** para presentar una reclamación. Inicialmente se debe de presentar una queja por escrito o una hoja de reclamaciones en la misma entidad donde ha ocurrido el acto discriminatorio, la entidad nos debe devolver una copia sellada de nuestra reclamación o algún documento que acredite que la ha recibido. Si en 30 días no hay respuesta o esta es negativa, se puede realizar una reclamación ante el Banco de España, presentado por correo postal o vía telemática la documentación relativa a la reclamación. Aunque la resolución del Banco de España no tiene un carácter vinculante, resulta útil, ya que se notifica a los servicios jurídicos de la entidad y en caso de denuncia penal puede servir como prueba. (Consultar [enlace](#)).

### Herramientas de entidades sociales y asociaciones

Lo primero es **informarse y conocer los derechos**. Este es un problema generalizado; y prácticamente todas las organizaciones sociales conocen

esta situación y las estrategias de denuncia. A través de internet están las páginas web del Observatorio de cuentas de pago básicas (consultar [enlace](#)) o de NO CLAMES, RECLAMA (consultar [enlace](#)).

Entre las **estrategias asociativas** destaca el apoyo que realizan las asociaciones y movimientos sociales (así como las personas a título individual, principalmente compatriotas). Entre las estrategias está el comunicar qué sucursales bancarias son las que facilitan la apertura de cuentas, normalmente cuando se acude masivamente a estas sucursales ella mismas empieza a poner impedimentos. Una de las mejores estrategias es que la persona vaya acompañada por alguien que sepa y pueda reclamar este derecho, normalmente personal técnico de alguna asociación. En caso de no poder ir acompañada, es interesante que la persona lleve por escrito la información sobre la cuenta de pago básica con los requisitos que debe de cumplir (consultar [enlace](#)).

También se puede solicitar el acompañamiento a cualquiera de las entidades que forman la Red Vasca de Igualdad de Trato y No Discriminación **EraBerean**. Esta red está impulsada por el Gobierno Vasco y tiene el objetivo de luchar contra la discriminación por origen racial, étnico o nacional y por orientación o identidad sexual e identidad de género (consultar [enlace](#)).

## Herramientas jurídicas

La negativa de la entidad bancaria a abrir una cuenta de pago básica, podría justificar la interposición de una **denuncia penal** contra la persona que represente a la entidad bancaria en la oficina concreta donde se negó la apertura (normalmente el director o directora de la oficina). Esa denuncia plantearía la posible comisión de un delito por el representante de la entidad previsto y penado en el art. 512 del Código Penal, al negarse el derecho a la apertura de una cuenta bancaria de pago básica a una persona por ser extranjera, vulnerando el derecho fundamental de igualdad reconocido por el art. 14 de la Constitución.

La mayor o menor viabilidad de una denuncia de este tipo dependerá de la prueba que se pueda aportar sobre la discriminación sufrida al tratar a la persona extranjera de modo distinto que a una nacional, prueba que siempre será difícil de obtener por cuanto la entidad siempre negará la discriminación que pueda denunciarse.

## Herramientas de movilización ciudadana

Las campañas de **reclamaciones sistemáticas** es una herramienta donde la sociedad civil organizada promueve que todas las personas afectadas por la vulneración de un derecho presenten quejas ante las instituciones de control y orientación de la administración, estas instituciones pueden ser el Ararteko, el Defensor del Pueblo o como ocurre en este caso el Banco de España. Entre los años 2017 y 2023 el Banco de España ha recibido 150 reclamaciones sobre cuentas de pago básicas. Este dato tan bajo se debe, posiblemente, a que cuando una persona logra abrir o desbloquear una cuenta bancaria no quiere invertir tiempo y esfuerzos en más procedimientos. Con este tipo de campañas se consigue que estas instituciones tengan cifras más cercanas a la realidad, lo que les fuerza a realizar estudios, recomendaciones y posicionamientos sobre esta vulneración de derechos.

Las **acciones de calle** también son una estrategia que permite visibilizar la problemática entre la ciudadanía. Un ejemplo de esto es la campaña que realizaron en el año 2021 SOS Racismo Bizkaia y Ongi Etorri Errefuxiatuak Bizkaia con el lema “Sin cuenta no cuentas”. En ella se denunció las dificultades que tienen las personas migrantes y refugiadas para abrir cuentas bancarias y se pidió a las instituciones públicas que intervengan para que las entidades financieras ofrezcan los servicios que le ley les obliga (Consultar [enlace](#)).

