

## **Documentación para acreditar situación de vulnerabilidad en las cuentas de pago básicas.**

Para tener derecho al régimen de gratuidad, todos los miembros de la Unidad Familiar de los titulares de la cuenta deberán acreditar que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Para ello, el titular o titulares deberán solicitar a Caixa Ontinyent el reconocimiento del derecho a que se les aplique el régimen gratuito y acreditar que sus ingresos económicos brutos, computados anualmente y por unidad familiar, no superan:

- Dos veces el indicador público de renta de efectos múltiples de doce pagas vigente en el momento de efectuar la solicitud, si no está integrado en ninguna unidad familiar.
- Dos veces y media de dicho indicador si está integrado en una unidad familiar de menos de cuatro miembros.
- El triple del indicador si se trata de una unidad familiar de cuatro o más miembros o que tenga reconocida la condición de familia numerosa, o si se trata de una unidad familiar que tenga en su seno a una persona con un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento reconocido oficialmente.

Además, ninguno de los integrantes de la unidad familiar podrá ser titular, directa o indirectamente, de ningún derecho real sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, ni ostentar titularidad real de sociedades mercantiles.

Para la determinación del concepto de unidad familiar se estará a lo establecido en la Ley 35/2006 del IRPF. No obstante tendrán la misma consideración las parejas de hecho constituidas de conformidad con los requisitos que les fueran exigibles, que los cónyuges no separados legalmente.

El titular o titulares deberán aportar a Caixa Ontinyent la siguiente información de todas las personas que conformen la unidad familiar:

- **Número de personas que componen la unidad familiar, aportando el libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.**
- **Percepción de los ingresos, para cuya acreditación cada uno de sus miembros deberá aportar alguno de los siguientes documentos:**
  1. Certificado de rentas y, en su caso, certificado del Impuesto de Patrimonio, del último ejercicio tributario
  2. Últimas tres nóminas percibidas
  3. Certificados de prestaciones o subsidios por desempleo, expedido por la entidad gestora, en el que figure la cuantía mensual percibida.
  4. Certificado de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las comunidades autónomas y las entidades locales.
  5. En caso de trabajadores por cuenta propia, certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual

percibida si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad.

- **Si el titular no dispone de esta documentación, deberá aportar un informe emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento donde esté empadronado, en el que se indique la composición de la unidad familiar o en el que se motive la idoneidad para el acceso al régimen gratuito de la cuenta de pago básica.**

Caixa Ontinyent comunicará al titular el reconocimiento o la denegación de la condición de gratuidad por escrito y de forma gratuita, en el plazo máximo de 30 días desde la fecha de la aportación completa de la información señalada.

La condición de gratuidad será de dos años (salvo que la Entidad pueda demostrar la pérdida de esta condición) y se tendrá que acreditar nuevamente para su prórroga 15 días antes de la finalización de la condición de gratuidad.

### **Procedimientos de resolución controversias.**

Las discrepancias que pudieran surgir relacionada con la cuenta de pago básica o servicios asociados, podrán ser objeto de reclamación conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa en materia de consumo.

Es por ello que con la finalidad de atender las reclamaciones Caixa Ontinyent mantiene, a disposición del titular de la cuenta, un Servicio de Atención al Cliente, al que puede acceder rellenando un formulario disponible a través de la dirección electrónica [www.caixaontinyent.es](http://www.caixaontinyent.es), o remitiendo un escrito dirigido al este Servicio a la dirección postal en Ontinyent (46870), Pza. Sant Domingo, 24, o a través de nuestras oficinas.

En caso de disconformidad con la resolución emitida por este Servicio o si, transcurridos los plazos establecidos por la normativa aplicable, no obtuviera una resolución, el titular podrá dirigirse al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España, con domicilio en Madrid (28014), calle Alcalá, 48 en su condición de autoridad supervisora, debiendo aportar para ello la documentación justificativa de la tramitación de su reclamación ante este Servicio de Atención al Cliente de Caixa Ontinyent.

Finalmente le recordamos que, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, y de la normativa de aplicación vigente, se le informa de que sus datos personales, recogidos en cualquiera de nuestros medios, van a ser tratados por Caixa Ontinyent, conforme a la normativa de la Unión Europea, cuya finalidad es la gestión de contactos y no se cederán a terceros, salvo obligación legal. Se pone en su conocimiento el derecho de acceso, rectificación y/o supresión, limitación de tratamiento, así como de cancelación al tratamiento de sus datos personales, enviando comunicación a la dirección [dpo@caixaontinyent.com](mailto:dpo@caixaontinyent.com).