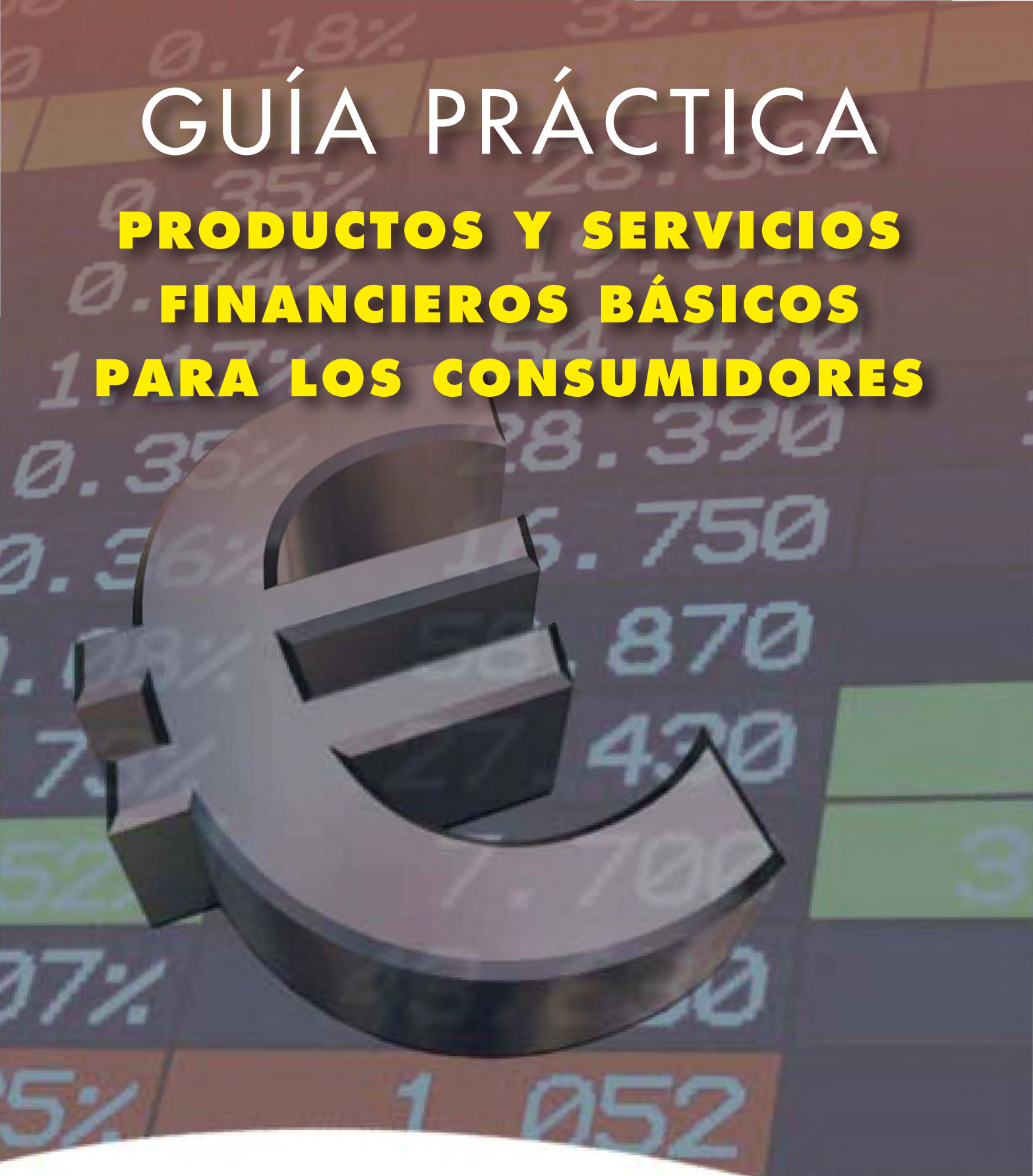
GUÍA PRÁCTICA

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS PARA LOS CONSUMIDORES



AICAR ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros de Aragón

OMIC - ZARAGOZA

Zaragoza

ÍNDICE:

1. PRÉSTAMOS

1.1 PRESTAMO HIPOTECARIO
1.2 PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS
1.3 GASTOS Y COMISIONES DE CRÉDITOS AL CONSUMO

2. AHORRO-INVERSIÓN

2.1 TIPOS DE CUENTAS, TITULARIDAD Y FUNCIONAMIENTO
2.2 DEPÓSITOS E IMPOSICIONES A PLAZO
2.3 FONDOS DE INVERSIÓN
2.4 ACCIONES Y BOLSA
2.5 PLANES DE PENSIONES

3. SERVICIOS FINANCIEROS

3.1 TARJETAS
3.2 OTROS MEDIOS DE PAGO
3.3 TRANSFERENCIAS
3.4 CHEQUES

4. SEGUROS

4.1 SEGUROS, DERECHOS DEL CONSUMIDOR
4.2 SEGUROS DE VIDA
4.3 SEGURO DE AUTOMÓVIL
4.4 SEGURO DE HOGAR

5. RECLAMACIONES

5.1 SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
5.2 ORGANISMOS SUPERVISORES

PRESENTACIÓN:

La guía práctica para el usuario sobre productos y servicios financieros que tenemos el gusto de presentar ha sido elaborada por los técnicos de AICAR-ADICAE.

Los productos y servicios financieros y la normativa que los acoge, han alcanzado una complejidad, siempre creciente, que dificulta la respuesta a una casuística muy amplia, que, aunque, es simplificable, y así lo hemos procurado en esta guía, plantea problemas siempre nuevos que intentamos recoger.

El objetivo de la presente guía de productos y servicios financieros no es otro que el de la formación e información de los usuarios para una adecuada utilización en beneficio propio.

¿Cómo utilizar pues esta guía sobre productos y servicios financieros? Más de 25 años de experiencia al servicio de los consumidores y usuarios nos ha hecho comprender que el mejor modo de garantizar una efectiva protección a los derechos de los usuarios se centra en el esfuerzo por lograr hacer llegar a éstos una adecuada información.

En este punto, ADICAE no sólo tiene el deber de vigilar el correcto funcionamiento del mercado, sino que también debe ayudar a los usuarios con un adecuado asesoramiento.

Este proyecto ha tenido un claro objetivo formativo, especializado en el campo del consumo de productos financieros, ámbito que tradicionalmente ha sido uno de los que presenta mayor dificultad para los consumidores. Finalmente desde AICAR-ADICAE debemos hacer hincapié en el carácter reivindicativo e informador que compete a las Asociaciones frente a las autoridades administrativas, tanto nacionales como europeas, así como la formulación y elevación de propuestas e iniciativas ante estos órganos, en la necesidad de dar una mayor transparencia del mercado financiero con el fin de que pueda ser utilizado de forma óptima por los consumidores y usuarios.

Confiamos que con la información que se ofrece a través de esta guía, se pueda lograr una mayor capacitación de los receptores de esta guía y suponga para todos ellos un aumento de sus conocimientos en este importante tema.

Esta guía de productos y servicios financieros para consumidores ha sido elaborada a través de la subvención de apoyo a asociaciones de consumidores y usuarios para 2013 del Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza.

Manuel Pardos
Presidente de AICAR-ADICAE

1. PRÉSTAMOS

1.1 PRESTAMOS HIPOTECARIOS:

El préstamo hipotecario es un producto bancario que le permite a usted, como prestatario o deudor, obtener una determinada cantidad de dinero (capital del préstamo) de una entidad de crédito (prestamista), a cambio del compromiso de devolver esta cantidad, junto con los intereses que correspondan, mediante pagos periódicos (las llamadas cuotas), cuya garantía de devolución es una hipoteca sobre un bien inmueble Recuerde siempre que las condiciones de los préstamos bancarios SON NEGOCIABLES y nada le impide pedir ofertas en varios bancos para comparar y luego poder elegir y negociar lo que le interesa de verdad.

No se deje engañar, el truco que algunas entidades hacen para cazarle es que primero le cobran la tasación y después le dicen las condiciones del crédito. No pague ninguna cantidad hasta que no le confirmen lo que le cobran.Guarde cualquier folleto publicitario de la entidad financiera con las condiciones, pues tiene validez contractual.

Las entidades financieras intentan "colocar" distintos productos junto con el préstamo hipotecario confundiendo al consumidor y haciéndole creer que son obligatorios; seguros de vida, planes de pensiones, seguro de protección de pagos… La ley 2/81 de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario establece que los bienes hipotecados habrán de estar asegurados únicamente contra daños por el valor de tasación.

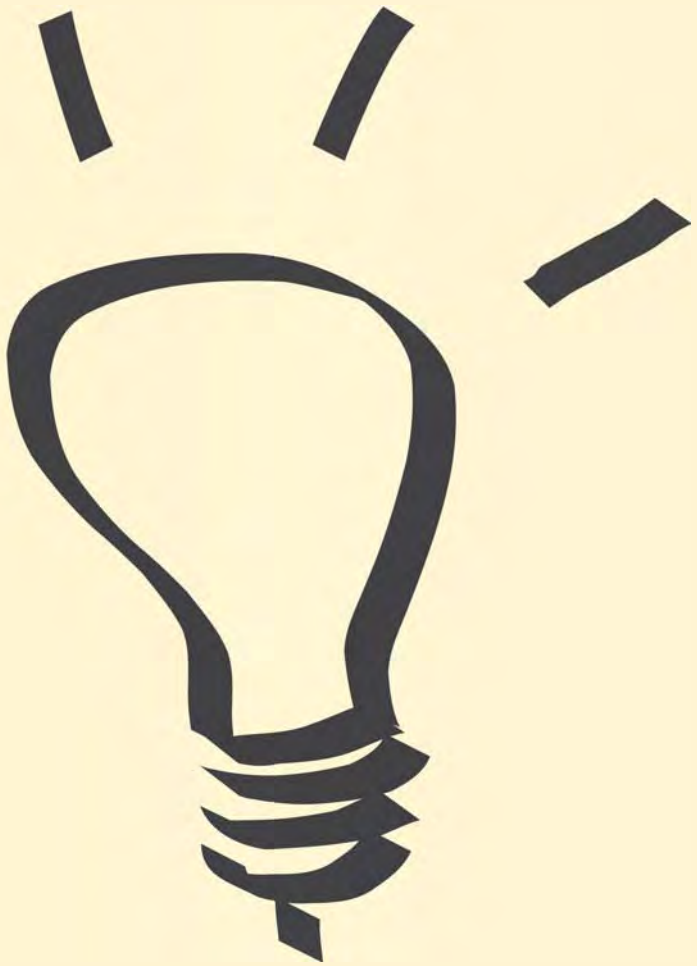
¿Qué es el diferencial? Es el margen que los bancos añaden al índice de referencia utilizado.El euribor sigue siendo el tipo de referencia menos perjudicial para el consumidor pero…¡cuidado con el diferencial que le aplican!.

CONSEJO PRÁCTICO:

Los productos vinculados (domiciliación de nómina, seguro de vida, plan de pensiones, seguro de hogar…) son negociables: si no le interesan, no los acepte.

OFERTA VINCULANTE

Se denomina "normativa de transparencia bancaria" al conjunto de normas que se establecen para regular los derechos del cliente a la hora de contratar con las Entidades de Crédito. El núcleo de esta normativa de transparencia es el derecho a la información.



Las entidades financieras se encuentran obligadas a suministrar una información clara y completa de los productos que ofrecen. Es necesario que el cliente (prestatario) cuente con un apropiado conocimiento previo de las características básicas de la operación que pretende contratar, de modo que pueda tomar una decisión lo más acertada posible, en función de sus preferencias y necesidades, y, al mismo tiempo, consiga comparar varias ofertas antes de elegir la entidad a la que quedará unido financieramente durante un plazo de tiempo que, en el caso de los préstamos hipotecarios puede llegar a ser muy prolongado.

CONSEJO PRÁCTICO:

Solicite ofertas vinculantes en más de una entidad para comparar condiciones en préstamos hipotecarios y quedarse con las condiciones más beneficiosas.

Una vez el cliente y la entidad hayan mostrado su voluntad de contratar un determinado servicio bancario de préstamo hipotecario, se disponga de la tasación correspondiente del inmueble y se hayan efectuado las oportunas comprobaciones sobre su situación registral y sobre la capacidad financiera del

cliente, éste podrá solicitar a la entidad la entrega de una oferta vinculante.

Salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, la oferta vinculante tendrá un plazo de validez no inferior a 14 días naturales desde su fecha de entrega.

La anterior Orden Ministerial de 5 de Mayo de 1994 preveía la obligatoriedad de la entrega, por parte de la entidad, de la oferta vinculante para las hipotecas de importe inferior a 150.253,03 euros, sin embargo, tras la aprobación de la Orden EHA/2899/2011, que derogó la Orden de 5 de Mayo de 1994, el banco no tiene obligatoriedad de entregar la oferta vinculante, describiendo que es el cliente quien debe pedirla a la entidad.

GASTOS Y COMISIONES EN LA HIPOTECA

La realización de un préstamo hipotecario conlleva una serie de gastos a los que tendrá que hacer frente el comprador, reclamando la entidad bancaria el ingreso de una provisión de fondos para satisfacerlos. De todos estos gastos deberán proporcionarnos factura ya que son operaciones del consumidor con terceros y esta factura servirá para que pueda exigir sus derechos, ya que en este caso la entidad de crédito actúa como intermediario. Entre estos gastos podemos encontrar:

– Costes de tasación (el consumidor puede elegir otra sociedad de tasación distinta de la que ofrece la entidad)

– Verificación registral

(Información del Registro de la propiedad para asegurar la titularidad y cargas de la vivienda)

– Aranceles de notarios (Elevación del préstamo a escritura pública. La entidad suele aportar uno de su confianza aunque se admite la elección de otro por parte del consumidor).

– Gastos de registro (Inscripción de la escritura en el Registro de la propiedad).

– Gastos de gestoría (Trámites para el pago de impuestos y el registro). Muchos consumidores optan por gestionarse estas operaciones, ahorrando los gastos de gestión.

CONSEJO PRÁCTICO:

Compruebe detenidamente qué comisiones tienes que pagar y cual es su importe. También ten en cuenta que puedes gestionar el papeleo y ahorrarte los gastos de gestoría.

Acuérdate de exigir a la entidad de crédito las facturas de todos los gastos para poder reclamar en caso necesario.

– Seguros (se exigirá la contratación de un seguro de incendios)

– Comisión de apertura (cantidad que la entidad cobra al formalizar el préstamo hipotecario).

– Comisión por cancelación anticipada (cantidad que se cobra por anticipar cantidades)

– Intereses de demora (penalización por impago de una cuota en la fecha señalada)

– Gastos de cancelación de la hipoteca (Gastos del registro de la propiedad para registrar el levantamiento de la hipoteca).

CONSEJO PRÁCTICO:

Ante límites a la variación de tipos de interés (cláusulas suelo) acuda a ADICAE para defender sus derechos como consumidor Antes de la firma en el notario:

1)Acuda 2 o 3 días antes para solicitar una copia del préstamo y estudiarlo.

2)Solicite que le sean explicadas todas aquellas cláusulas que no comprenda.

ESCRITURA DE LA HIPOTECA

Aceptada la oferta vinculante, se recoge en escritura pública las condiciones del préstamo, que serán:

– Importe y forma de entrega

– Número de cuotas, periodicidad, cuantía y primer y último pago.

– Condiciones para el reembolso anticipado

– Definición del tipo de interés aplicable, limites a su variación e indice de referencia o sustitutivo.

– Fecha de inicio del devengo de intereses

– Comisiones (apertura, demora, etc...)

MODIFICACIONES EN LA HIPOTECA: NOVACIÓN

Si las condiciones de nuestro préstamo llegan a ser desfavorables, es posible dirigirse a la correspondiente entidad para renegociarlo e incluso obtener una modificación.
Es lo que se conoce por NOVACIÓN.

La novación es el acuerdo entre entre el deudor y el propio banco para modificar el tipo de interés e incluso el plazo. Esta operación puede realizarse ante notario y recogiéndola en el registro de la propiedad o por contrato privado entre el consumidor y la entidad de crédito.

Cuando nuestra entidad recibe de otra entidad una oferta vinculante para subrogar nuestra hipoteca, puede igualar la oferta de la otra entidad y retener la hipoteca, realizando una novación de la misma y en este caso no debe cargarnos ninguna

comisión por novación ya que es un servicio que no hemos solicitado.

Cuestiones que pueden solicitarse por novación:

– Cambio de hipoteca fija a variable

– Cambio de índice de referencia

– Reducción del diferencial aplicable

– Ampliación de la cantidad de dinero solicitada

– Negociación de comisiones

– Periodicidad de las cuotas o plazos de vencimiento.

CONSEJO PRÁCTICO:

Revise su hipoteca de manera periódica y si en el mercado se ofrecen mejores condiciones renegócielas con su entidad de crédito.

CAMBIO DE ENTIDAD FINANCIERA: SUBROGACIÓN

Se puede trasladar la hipoteca a otra entidad distinta que nos mejore las condiciones existentes. En esta ocasión estamos realizando una SUBROGACIÓN. Esta opción resulta interesante especialmente al principio de la vida del préstamo.

Para que se produzca la subrogación debemos dejar constancia del cambio en la escritura ante notario. No es necesario hacer una nueva escritura, aunque muchas entidades insistan en este punto, si no se han modificado condiciones no financieras como el plazo pendiente, la solicitud de más dinero al nuevo préstamo o cualquier otra. Si se producen modificaciones de este tipo, habrá que realizar una nueva escritura.

La subrogación conlleva unos gastos:

– Comisión de cancelación (para dar por finalizado el préstamo)

– Comisión de apertura en la nueva entidad

– Gastos diversos (gestoría, notaría, registro de la propiedad, etc…)

OTROS PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS

1.2 PRESTAMO PERSONAL

Un préstamo es una operación por la cual una entidad financiera (prestamista) pone a disposición del cliente (prestatario) una cantidad determinada de dinero (el denominado capital del préstamo) mediante la formalización de un contrato. Cuando contratamos un préstamo adquirimos la obligación de devolver ese dinero en el plazo de tiempo que establezca la entidad financiera y de pagar las comisiones e intereses pactados. El préstamo lo podemos devolver en uno o varios pagos, aunque, habitualmente, la cantidad se devuelve en cuotas mensuales incluyendo además las los intereses y las comisiones.

La denominación de **préstamo personal** se basa en que este tipo de préstamo la entidad no suele contar con una garantía especial para el recobro de la cantidad prestada. Así tienen como garantía común los bienes presentes y futuros del deudor.

Entre los préstamos personales existe una categoría que tiene una regulación especial, los llamados créditos al consumo, regulados por la ley 16/2011, de 24 de Junio, de contrato de **créditos al consumo**. Se entiende como crédito al consumo aquel contrato mediante el cual un prestamista concede o se compromete a conceder un crédito a un consumidor bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación.

Bajo esta definición encontramos los créditos solicitados por un consumidor cuyo destino es conseguir dinero para satisfacer necesidades personales o familiares ajenas a la actividad empresarial o profesional del consumidor, como pueden ser por ejemplo la financiación de la adquisición de un automóvil, un televisor, los muebles de una casa, los gastos de una boda, la realización de viajes...etc.

CLASIFICACIONES DE CRÉDITO AL CONSUMO.

El crédito al consumo hace referencia a cualquier contrato que permita financiar un acto de consumo, independientemente de la forma jurídica que adopte: préstamo, tarjetas de crédito, ventas a plazo... y atendiendo fundamentalmente a su destino económico, que es el mero acto de consumir.

Los tipos principales de créditos al consumo en España, que pueden encontrarse bajo diferentes denominaciones comerciales o soportes, son esencialmente tres:

1. El préstamo clásico: es el tipo más tradicional de crédito, coloquialmente conocido como "pago aplazado". A través del mismo el consumidor solicita la financiación del importe de sus compras. Es un crédito de duración determinada, de tal forma que desde el momento inicial el consumidor conoce el plazo y el número de cuotas que debe abonar para la amortización total del crédito. Habitualmente se aplican tipos de interés fijo.

2. Crédito sin intereses: se denomina así el crédito que no tiene coste de intereses para el consumidor y que divide su importe en cuotas iguales. Ocasionalmente puede tener alguna comisión de formalización.

3. El crédito revolving – Permanente: se articula normalmente a través de una tarjeta de crédito omo una forma específica más de pago de la misma. Se trata de una línea de crédito mediante la ual se pueden efectuar disposiciones de dinero hasta el límite autorizado. Límite que se va reconstituyendo con cada mensualidad pagada. De este modo el titular siempre tiene una reserva de dinero su disposición para la adquisición de algún otro producto, sin necesidad de solicitar otro crédito para cada compra que desee efectuar. El tipo de interés puede ser fijo o variable.

Los créditos al consumo se caracterizan por:

1. El contrato del crédito al consumo ha de ser concertado entre un profesional (entidad bancaria, financiera o aseguradora) y un consumidor o usuario que percibe el dinero objeto del mismo para atender a la satisfacción de una necesidad personal. Las cantidades de estos tipos de créditos oscilan entre 200 y 18000.

2. El contrato del crédito debe constar por escrito, con copia para el consumidor.

3. El contrato del crédito al consumo debe contener una serie de información mínima que asegure al consumidor el conocimiento de todos los datos

financieros de la operación, algunas de las más importantes son: El importe del crédito; el importe de las cuotas de amortización del crédito; el número de cuotas a abonar; la periodicidad establecida para el pago de las cuotas del crédito (mensual, trimestral...); TAE (Tasa anual correspondiente es el tipo que efectivamente se paga por la cantidad prestada); la necesidad de constitución de garantías o seguros, y su importe; las comisiones, penalizaciones y gastos aplicables.

CRÉDITOS RÁPIDOS

Es un tipo de préstamo que generalmente lo comercializan las entidades denominadas "financieras", de baja cuantía y cierta flexibilidad en los plazos de amortización, convirtiéndose en productos atractivos sobre todo en casos de necesidades urgentes de liquidez, es especial por que las entidades convencionales, los bancos y cajas dedican mucho tiempo a valorar el riesgo de la operación y de realizar un estudio de la capacidad de crédito de las familias antes de conceder un crédito, esto hace que la aprobación del préstamo sea más lento y pierda atractivo, pero a cambio el tipo de interés de los créditos rápidos es mucho mayor. Las financieras también hacen un estudio de riesgo del usuario pero sus criterios son mucho menos exigentes.

CONSEJO PRÁCTICO:

Infórmese correctamente de las condiciones de los préstamos rápidos antes de su firma ya que, al tener una tramitación tan rápida no solemos tener toda la información necesaria y nos pueden vender productos añadidos como seguros de vida, de protección de pagos…y además los intereses en la mayoría son elevados (el TAE suele superar el 20%)

Los créditos rápidos son préstamos personales de importe bajo (no suelen superar los 6.000). Sus requisitos de concesión son bajos (es más conseguirlos). Los documentos que suelen solicitar las financieras son una fotocopia del DNI, las dos últimas nóminas, un recibo domiciliado en un banco (sólo en ocasiones) y el número de la cuenta corriente en la que se domiciliará el préstamo.

Sin embargo, este tipo de créditos tiene un gran inconveniente, los altos intereses, en muchos casos usurarios, que suelen superar el 24%.

1.3 GASTOS Y COMISIONES DE CRÉDITOS AL CONSUMO

Cuando solicitamos un crédito al consumo, existen una serie de gastos asociados a parte de los intereses que pagaremos durante la amortización. Debemos considerar estos gastos y comisiones a la hora de comparar formas de financiación en distintas entidades, ya que un préstamo con un interés inferior puede resultar más caro debido a alguna comisión mayor.

Algunos de los gastos y comisiones son:

1.Al inicio de la operación:

a) Comisión de estudio. Comisión por gestiones y análisis que debe realizar la entidad bancaria para verificar su solvencia y los términos de la operación solicitada. Suele cobrarse como un porcentaje sobre el importe solicitado. En caso de que la entidad no le conceda el préstamo, no le podrá cobrar esta comisión, pero sí podría exigirle los gastos que haya tenido que pagar por la intervención de otras personas o empresas, siempre que lo haya pactado con usted previamente.

b) Comisión de apertura. Comisión por los trámites correspondientes a la formalización y puesta a disposición del cliente del crédito. Esta comisión suele ser un porcentaje sobre la cantidad que se presta (en caso de créditos, sobre el límite del crédito), y se suele pagar de una vez cuando se firma la operación.

c) Comisión por modificación de condiciones o por cambio de garantías. El prestamista le puede exigir una comisión en el caso de que usted solicite, y aquel lo acepte, que se cambie alguna de las características del préstamo.

d) Comisión por cancelación o reembolso anticipado (total o parcial).

En el caso de créditos y préstamos concedidos a consumidores, y que estén sujetos a la ley 16/2011 , de contratos de crédito al consumo, las comisiones no superarán al 1% sobre el importe del préstamo cancelado anticipadamente en caso de que el período comprendido entre la fecha de reembolso anticipado y la fecha de vencimiento sea igual o superior a un 1 año, o bien no superará el 0,5% en caso de que dicho período sea inferior a un 1 año y siempre que, en ambos casos, el préstamo se cancele anticipadamente dentro de un período en el cual el tipo deudor sea fijo..

2. AHORRO/ÍNVERSIÓN

2.1 TIPOS DE CUENTAS, TITULARIDAD Y FUNCIONAMIENTO

Las entidades financieras usan cuentas bancarias en las que el cliente deja reflejadas y ejecuta las operaciones bancarias del día a día. Así, los diferentes tipos de cuentas bancarias son:

– Cuentas a la vista

– Cuenta corriente

– Cuenta remunerada

CUENTAS DE AHORRO A LA VISTA.

En las cuentas a la vista se puede depositar dinero para después realizar operaciones financieras diversas, como reintegrarlo en cajero o ventanilla, hacer transferencias, realizar pagos con tarjetas.

Estas cuentas nos obligan a que el dinero permanezca en ellas, siendo simplemente necesario tener el suficiente para realizar dichos pagos u operaciones, además de permitir la domiciliación de pagos y recibos.

Como desventajas nos podemos encontrar con las comisiones por apertura y mantenimiento, además del hecho de que no ofrecen ningún tipo de remuneración.

CUENTA CORRIENTE.

En principio estamos ante una cuenta idéntica a las cuentas a la vista, pero con una gran diferencia, y es que a través de ellas también se pueden realizar operaciones mediante cheques.

En estas cuentas, la entidad debe comunicar gratuitamente al cliente, al menos mensualmente, el extracto de movimientos de la cuenta, con información sobre la fecha, concepto e importe de la operación. Además, deberá entregar al cliente una copia de la información relativa a las operaciones realizadas a través de la cuenta.

CUENTA REMUNERADA (CUENTA DE AHORRO)

Aunque hoy en día este tipo de cuentas son casi lo mismo que una cuenta corriente, tiene algunas diferencias:

– La entidad entrega una libreta (por eso también se llaman libretas de ahorro), en la que se van anotando los movimientos de la cuenta, en lugar de un talonario de cheques.

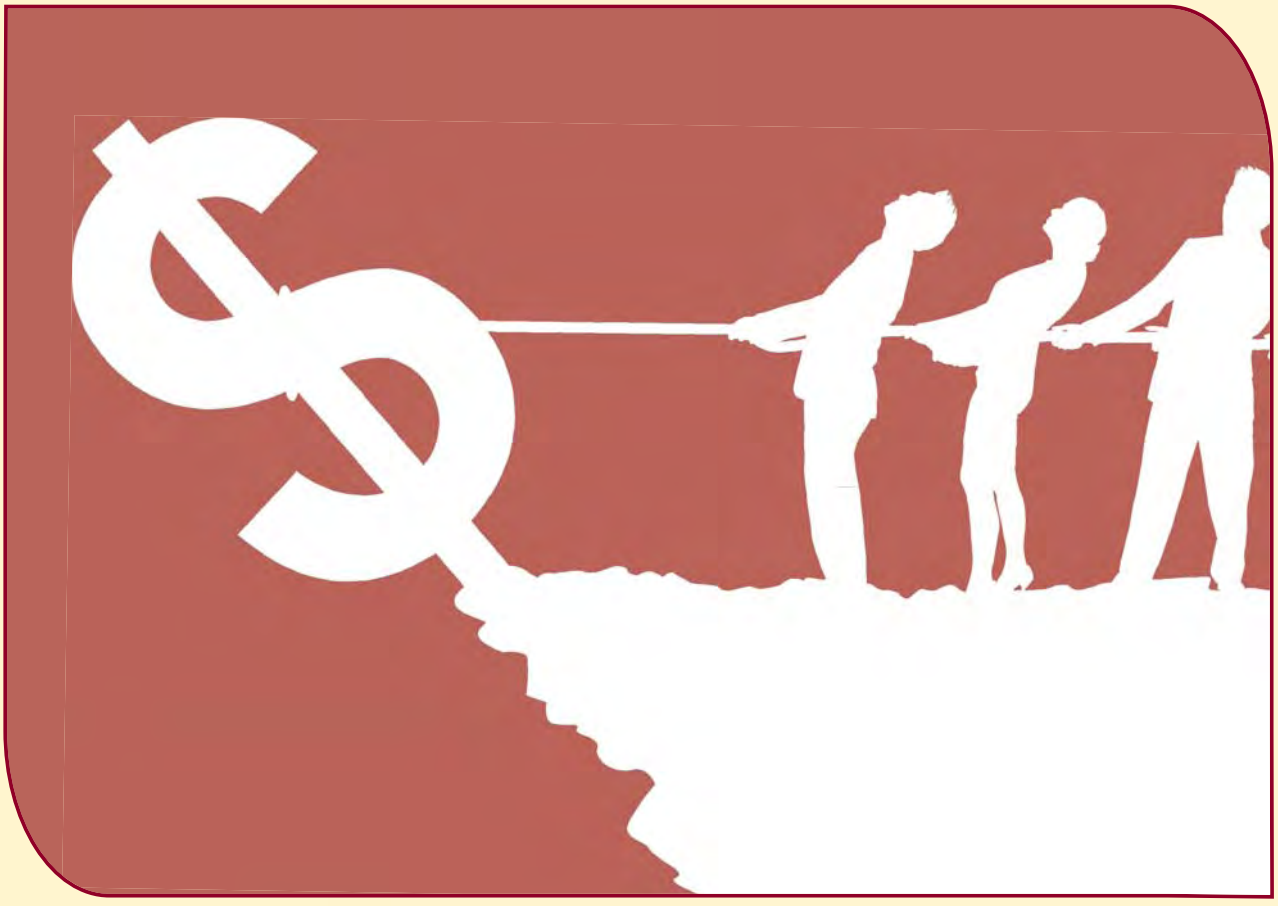
– La cuenta de ahorro, con la finalidad de dar mayor permanencia al saldo, puede ofrecer menos facilidades para realizar ingresos y gastos.

TITULARIDAD EN LAS CUENTAS: INDIVIDUALES Y CONJUNTAS

La utilidad de estos productos se basa en la disponibilidad de los fondos recogidos en la cuenta o libreta, pero a menudo se genera un conflicto entre la titularidad y la propiedad de los fondos depositados.

La titularidad no presupone la propiedad a favor de ninguno de los titulares en particular, por ello, salvo prueba en contrario, se considera que el 50% del saldo pertenece a cada titular (por ejemplo, este es el criterio que sigue la Administración cuando tiene deudas pendientes de cobro y deudas vencidas frente a uno de los titulares, y debe embargar el saldo de una cuenta en la que existen varios titulares).

Frente a esta presunción, cabe demostrar la auténtica propiedad de los fondos, lo cual se puede hacer a través del origen de los ingresos como por ejemplo, la domiciliación de la nómina de uno delos titulares.



Si existe titularidad múltiple en una cuenta, se pueden dar varios tipos de titulares:

– Titularidad indistinta: cada uno de los titulares puede operar, por su cuenta y riesgo, sin consentimiento expreso del resto de titulares. Esto es una situación muy frecuente en la mayoría de las cuentas.

– Titularidad mancomunada: Los titulares necesitan la aprobación recíproca de sus operaciones en cuenta. Sobre todo, la disposición o retirada de fondos de la cuenta.

– Titularidad Subordinada: Se crea un rango de titularidades, o autorizaciones sobre las cuentas, asignando una posición a cada uno de ellos.

Quien se encuentre en 1º posición, no necesita autorización de nadie; quien se encuentre en la 2º posición, necesita la autorización del 1º y así sucesivamente.

COMISIONES DE LAS CUENTAS.

De acuerdo con la Circular del Banco de España 8/1990 de 7 de septiembre sobre Transparencia delas Operaciones y Protección de la Clientela, hay libertad de establecimiento de comisiones y gastos; no obstante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, establece unos criterios parael cobro de dichas comisiones:

Las comisiones son el elemento fundamental del coste de las cuenta, por ello, deberán tenerse muy en cuenta a la hora de comparar las distintas ofertas. Veamos algunas de las más habitualesSe suele pagar para compensar a la entidad de crédito por:

– La custodia del dinero.

– El mantenimiento de los registros necesarios para el funcionamiento del depósito.

– El derecho a ordenar cargos y abonos en la cuenta.

– El servicio de caja básico asociado a la cuenta, que en la mayor parte de las entidades, pero no en todas (dependerá de lo pactado en el contrato),incluye los ingresos y reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, adeudos e ingresos que se derivan de las liquidaciones periódicas de la propia cuenta y la entrega de los medios de disponibilidad habitual del depósito: talonarios de cheques o libretas.

– La emisión de documentos (extractos y liquidaciones) que deben facilitar a sus clientes.

CUESTIONES IMPORTANTES CON RESPECTO A LAS CUENTAS

¿QUÉ PASA SI MI CUENTA ESTÁ INACTIVA?

Si no utilizamos una cuenta, lo mejor es cancelarla, ya que no bastaría simplemente con dejarla acero, puesto que las cuentas tienen comisiones y nos las podrían repercutir, debido a que la cuentasigue habilitada para soportar movimientos.

CONSEJO PRÁCTICO:

Si desea cancelar una cuenta, solicítelo por escrito ante su entidad de crédito. De esta manera siempre quedará constancia de su solicitud y del conocimiento de la entidad de su voluntad de cancelación ante cualquier imprevisto.

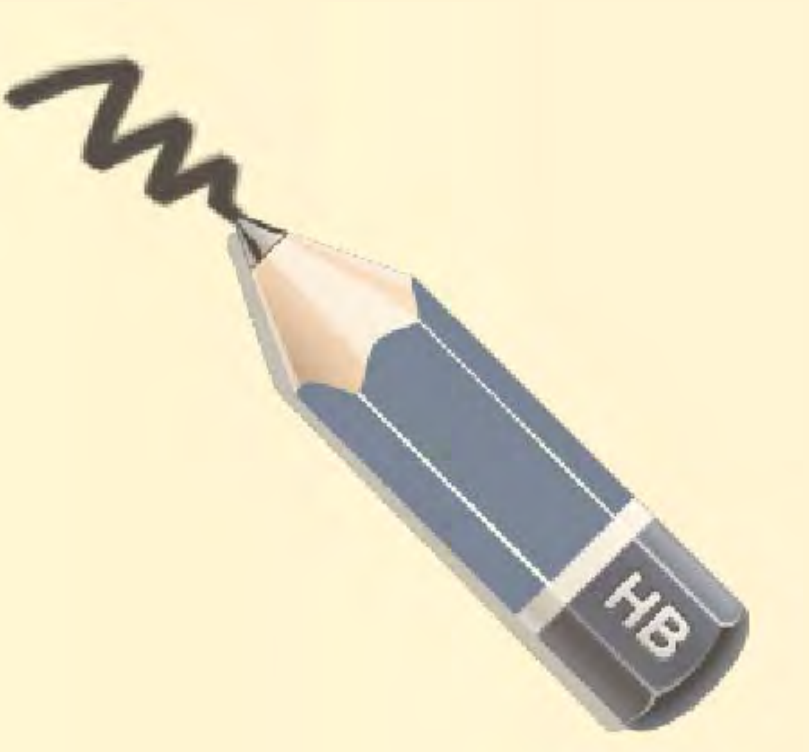
La entidad puede, legítimamente, repercutir comisiones de mantenimiento, dentro de los límites delcontenido del contrato. El compromiso de la entidad de prestar el servicio de caja, sigue vigente, ano ser que se cancele el contrato, por lo que si en el contrato, hay pactado que se pueden cobrar lascomisiones de mantenimiento, la entidad podrá continuar cobrando, aunque no tenga movimientosla cuenta.

De todas formas, si la entidad tiene conocimiento de la voluntad del cliente para cancelar la cuenta,aun estando legitimada para el cobro de comisiones, deberá informarle sobre la necesidad de liquidar los gastos pendientes de su cuenta tras quedar con el saldo a cero.

2.2 DEPÓSITOS E IMPOSICIONES A PLAZO

DEPÓSITOS

Son productos bancarios, instrumentos de ahorro. Como veremos más tarde hay diferentes modalidades que varían según su vencimiento, remuneración o disponibilidad. Son el producto bancario más tradicional y la mayoría de sus modalidades no suelen entrañar ningún riesgo para los pequeños ahorradores.



Su rentabilidad fue limitada por el Banco de España en forma de "recomendación":

- Rentabilidad máxima para cuentas de ahorro (1,25% TAE).
- Rentabilidad máxima para depósitos a plazo de hasta 12 meses (1,75% TAE).
- Rentabilidad máxima para depósitos a plazo con vencimiento comprendido entre 13 y 24 meses 2%).
- Rentabilidad máxima para depósitos a plazo con vencimiento superior a 24 meses (2,25% TAE)

Cualquier persona mayor de edad con capacidad para obligarse, menores emancipados, menores con autorización de sus representantes legales o personas jurídicas podrán abrir un depósito. Un depósito podrá tener varios titulares, con régimen indistinto (cualquiera de los titulares podrá disponer del dinero). Los depósitos están considerados como los productos de ahorro más

seguros. Están garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos hasta con un máximo de 100.000 por titular y entidad.

FONDO DE GARANTÍA DE DEPÓSITOS

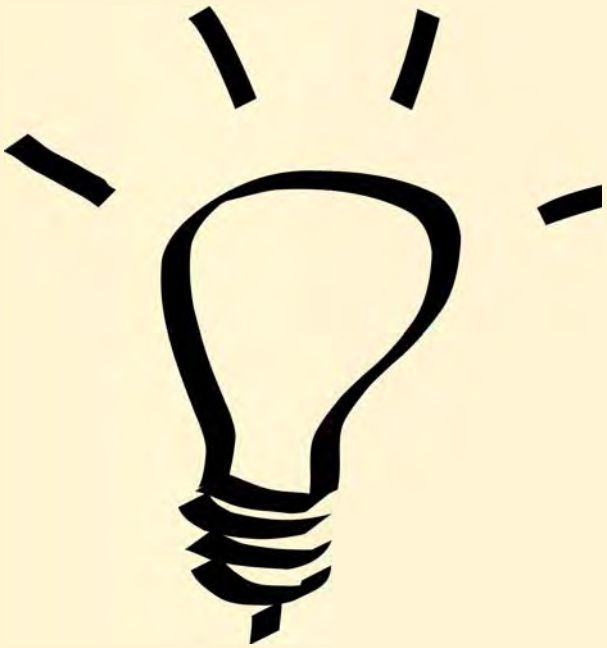
Los fondos de garantía son reservas destinadas a garantizar los ahorros de los consumidores ante una quiebra de la entidad en la que tienen depositados sus ahorros. El Fondo de Garantía de Depósitos se creó en 1977 para proteger a los pequeños ahorradores ante una posible quiebra de unaentidad bancaria. España no fue un país pionero, ya que estos fondos ya existían en otros países de la Unión Europea y en Estados Unidos.

En España el FGD tiene una cobertura de hasta 100.000 por titular y entidad (anteriormente era de tan sólo 20.000), dicha cantidad es igual en muchos países europeos, aunque puede variar.El límite de la cobertura será de 100.000 por titular y entidad. Si la cuenta tiene más de un titular lacantidad depositada se dividirá entre el número de titulares de la misma a par-

tes iguales. El FGD ejecutará su garantía cuando ocurra alguna de estas dos situaciones:

1) Que la entidad se declare en concurso de acreedores o que se solicite por vía judicial la iniciación del proceso.

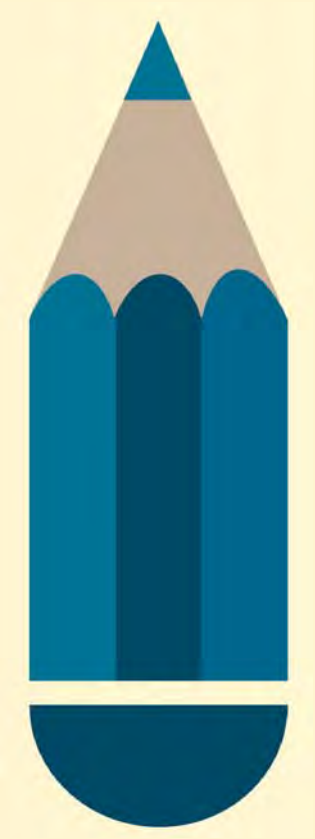
2) Que se haya producido el impago de depósitos, no se haya solicitado la apertura de un proceso de resolución de la entidad y el Banco de España determine que no es posible que dicha entidad pueda restituirlos por razones financieras.



Si un titular tiene más de 110.000 en su cuenta el FGD cubriría los ya conocidos 100.000 , por los 10.000 restantes se seguirá el orden de prelación del concurso de ahorradores y obtener la cantidad que se acuerde en la liquidación... Se estará en el mismo orden que los titulares de productos no garantizados. Lo aconsejable es no colocar nunca más de 100.000 en una misma entidad, o si lo hace póngalo en cuentas compartidas.

Podemos dividir los depósitos bancarios en dos grandes categorías:

Depósitos a la vista



Depósitos a la vista: La persona que contrata un depósito a la vista puede disponer de su dinero en cualquier momento, simplemente con expresar la voluntad de hacerlo.

Cuentas de ahorro: Una cuenta de ahorro es un depósito a la vista de tipo ordinario. A diferencia de los depósitos a plazo en los que el dinero queda retenido durante un periodo de tiempo, las cuentas de ahorro se caracterizan porque el titular puede tener una disposición inmediata de sus ahorros, sin penalización alguna.

Cuentas corrientes: Es una cuenta a la vista, con la peculiaridad de que se pueden emitir cheques con cargo a la misma y podría dejarse en saldo negativo.

Depósitos a plazo

Depósitos a plazo: El depositante se compromete a prescindir de los ahorros depositados durante un periodo de tiempo que se pacta antes de que se constituya la imposición a plazo.

Depósitos estructurados o referenciados: Son productos de ahorro que se caracterizan por dividir la inversión en dos partes; la primera se coloca en un depósito bancario de alta rentabilidad (normalmente superior al 4%) durante un plazo que no suele superar los 12 meses y pasado ese tiempo, el cliente percibe el principal y los intereses. La otra parte de la inversión va referenciada al rendimiento de algunos valores bursátiles o a índices de referencia. La rentabilidad del producto variará en función de la cotización de esos valores.

COMISIONES:

Lo primero que hay que saber es que si mantenemos abierta tan sólo una cuenta en la entidad con el objetivo de que se abonen en ella las liquidaciones periódicas del plazo fijo, el banco no nos podrá cobrar comisión de mantenimiento por ello.

- **Comisión de administración:** Se paga en concepto de la liquidación de intereses generados por el depósito a plazo fijo o por los cargos y abonos, adeudos, transferencias, etc.

- **Comisión de mantenimiento:** La cobra la entidad por el mero hecho de mantener activa la cuenta y dar el servicio de caja y emisión de documentos.

- **Comisión por cancelación anticipada:** Es la comisión que se paga si el consumidor rescata la cantidad depositada antes del vencimiento. La comisión o penalización no puede superar la cuantía total de los intereses brutos generados.

- **Comisión por retirar efectivo en oficina:** Al cobrar un cheque o disponer de dinero mediante el servicio de caja algunas entidades cobran comisión, normalmente si la oficina donde se realiza la operación no es en la que está domiciliada o abierta la cuenta en la que se realiza el cargo.

- **Gastos de correo:** La entidad también puede cobrar a sus clientes una cantidad por la información remitida sobre sus cuentas

2.3 FONDOS DE INVERSIÓN

Un fondo de inversión es un instrumento de ahorro que agrupa a un número importante de personas que invierten en él su dinero. El fondo reúne esas cantidades y las pone a disposición de la entidad gestora, que se encarga de invertirlo en diferentes productos de su cartera de inversión (acciones, títulos de renta fija, activos monetarios, otros fondos...) con el objetivo de conseguir el mejor resultado posible.

Para entrar en un fondo es necesario suscribir (comprar) participaciones del mismo. Las participaciones pueden suscribirse en la propia oficina de la entidad depositaria (que custodia los valores) del fondo.

En los fondos de inversión confluyen 3 sujetos principales:

– **El partícipe**: Es la persona que compra las participaciones, aporta capital al patrimonio del fondo, a cambio espera obtener una rentabilidad.

– **La sociedad gestora:** Se encarga de realizar las inversiones y de confeccionar una cartera de inversión con el capital que recibe de los partícipes. Su finalidad es obtener la mayor rentabilidad posible.

– **La entidad depositaria**: Custodia los títulos que componen el fondo de inversión y lleva el control de las suscripciones y reembolsos de participaciones.

RIESGOS:

El principal riesgo de los fondos de inversión es que pueden obtenerse pérdidas si los valores que componen la cartera del fondo no evolucionan como se espera.

El riesgo no es homogéneo. Existen muchas modalidades de fondos y el riesgo varía en cada uno de ellos.

Como es lógico un fondo de renta variable tendrá mayor riesgo que otro de renta fija.

El riesgo tiene que ser un factor clave a la hora de escoger el fondo en el que vamos a invertir, debemos adecuarnos y respetar nuestro perfil de inversor. La ficha del fondo y su folleto nos ayudarán a aclarar posibles dudas.

MODALIDADES DE LOS FONDOS:

Es muy complejo realizar una lista de los diferentes fondos de inversión que podemos encontrar, ya que pueden dividirse en múltiples categorías, aun así podemos enunciar dos categorías principales:

- Fondos de inversión **mobiliaria:** El objeto de la inversión son activos financieros.

- Fondos de inversión **inmobiliaria:** Invierten fundamentalmente en inmuebles para su explotación en alquiler. Suelen ser fondos menos líquidos que los financieros.

- Fondos de **Renta Fija**: Invierten la mayoría de su cartera en valores de renta fija, (valores del tesoro, pagarés, depósitos, etc).

- Fondos de **Renta Variable:** Invierten la mayor parte de su cartera en valores de renta variable.

- Fondos **mixtos:** Su cartera de inversión está partida en dos partes: Una de renta fija y otra de renta variable.

- Fondos globales: No tienen definida su política de inversión. No especifican la divisa, límites respecto a la inversión en renta variable, restricciones geográficas. Son fondos con un alto riesgo.

- Fondos garantizados: Son fondos que cuentan con la garantía (total o parcial)

de la entidad financiera que los comercializa. Si el banco ofrece una garantía total, garantizará el 100% del desembolso inicial del usuario. Si ofrece una garantía parcial el usuario podría tener perdidas, ya que no está garantizada la totalidad de su desembolso inicial.

COMISIONES:

Los propios fondos o las gestoras podrán aplicar el cobro de comisiones. El coste de algunas comisiones (gestión y depósito) se deduce diariamente del valor liquidativo de las participaciones del fondo. Las comisiones máximas aplicables en los fondos de inversión están fijadas por Ley:

- **Comisión de suscripción:** Puede ser a favor de la entidad gestora o a favor del fondo. Es muy frecuente en fondos garantizados que quieran suscribirse fuera del plazo de comercialización. Es una comisión explicita (se carga en el momento en el que se realiza la suscripción). Reduce el importe de nuestra inversión.

- **Comisión de reembolso:** Se cobra cuando se recupera el dinero invertido en el fondo.

- **Comisión de gestión:** La cobra la gestora del fondo por todos los gastos derivados de la gestión de la inversión de los participes. Se deduce diariamente del valor liquidativo.

- **Comisión de depósito:** La cobra la entidad depositaria, varía según el tipo de depósito. Se deduce diariamente en el valor liquidativo del fondo.

- **Comisión sobre beneficios:** Si el fondo supera los objetivos marcados la gestora participará en un porcentaje de ese beneficio

2.4 ACCIONES Y BOLSA

Las acciones son partes alícuotas del Capital Social. Otorgan dos tipos de derechos: el económico y el político. Sus propietarios tienen derecho a participar en los dividendos del ejercicio, incluso a obtener una cuota si la sociedad se liquida. Dan derecho a voto, a asistir a las juntas de accionistas o a suscribir acciones de nueva emisión de manera preferente.

El mercado en el que se negocian dependerá de si la sociedad emisora cotiza en Bolsa o no. La Bolsa es un mercado secundario, es decir, en ella cotizan valores que ya fueron emitidos con anterioridad en una oferta pública o privada.

En este mercado concurren tanto las sociedades que demandan fortalecer su capital como las personas interesadas en comprar sus acciones para conseguir un rendimiento económico que se produce con los dividendos obtenidos o con la diferencia entre el precio de compra y el de venta de la acción. El horario de negociación en el mercado abierto va desde las 9:00 hasta las 17:30. Las acciones de una misma sociedad tienen un único precio en las diferentes Bolsas españolas

Para comprar y vender acciones tendremos que abrir una cuenta de valores donde las depositaremos posteriormente y se irán registrando todas las operaciones que se vayan produciendo. A menudo las acciones se representan por anotaciones en cuentas, por lo que el "depósito" de las mismas en la entidad sería más que discutible.

Para comprar acciones bastaría con dar la orden a nuestro intermediario, ya sea una entidad financiera o un broker. Es recomendable que las ordenes que se den a los intermediarios sean claras para que no se genere confusión respecto aspecto como el precio máximo/mínimo que se está dispuesto a aceptar en un periodo

RIESGOS:

Como cualquier tipo de inversión, y más si es de renta variable, invertir en Bolsa también conlleva ciertos riesgos.

Debemos de ser conscientes que cualquier aspecto demográfico, social o político puede influir en la evolución de las acciones de una compañía. Cualquier informe de un organismo internacional que hable sobre estos factores puede afectar a nuestra inversión (prima de riesgo, tasa de desempleo, posibilidad de rescate, etc). Si la sociedad entrara en concurso de acreedores los accionistas estarían en el último lugar en el orden de prelación del mismo.

LOS ASESORES FINANCIEROS:

Un asesor financiero es un profesional que ayuda a descubrir las necesidades financieras a los consumidores que solicitan sus servicios. Un buen asesor financiero debería analizar el perfil del inversor y aconsejarle productos que pueda entender y que resulten los más adecuados, teniendo en cuenta la edad del usuario, su situación familiar y su patrimonio También deberá defender los intereses del usuario como si fueran los suyos.

Deberá ser independiente, actuará de intermediario entre el usuario y el banco y ofrecerá productos de varias empresas, no de una sola. El asesor no debe limitarse a la venta de productos, tendrá que aconsejar al usuario en aspectos fiscales y patrimoniales y diseñar una estrategia de inversión a largo plazo.

Para asegurarse de que el producto es conveniente para el consumidor, el asesor deberá realizarle una serie de pruebas para asegurarse de ello.

ENTIDADES QUE PUEDEN OFRECER ASESORAMIENTO

- Las sociedades gestoras: Pueden asesorar sobre inversiones, asesorar a empresas sobre su estructura de capital, su estrategia industrial. Pueden realizar la gestión de la cartera y dar asesoramiento financiero.

- Las entidades de crédito: Aunque no son empresas de servicios de inversión, pero pueden realizar "asesoramiento", aunque lo que hacen es promocionar sus productos.

- Las agencias de valores (operan por cuenta ajena): Solo pueden operar por cuenta ajena. Tienen prohibida la colocación de instrumentos financieros, aunque pueden facilitar asesoramiento financiero.

- Las sociedades de valores (operan por cuenta ajena y propia): Pueden realizar todos los servicios de inversión y servicios auxiliares. Pueden ofrecer asesoramiento financiero.

– EAFI : Son personas jurídicas o físicas cuya actividad se limita al asesoramiento de inversiones y productos.

Para operar con valores (acciones, bonos, etc) es imprescindible abrir una cuenta de valores. Habrá que firmar un contrato de custodia y administración de valores con una entidad financiera. Mediante ésta cuenta se podrán realizar compras, ventas de acciones, cobros de dividendos, etc). Las ordenes de compra, venta, traspaso, etc, quedarán registradas en ella.

El contrato de custodia y administración de valores suele obligar a la entidad a:

– Informar al consumidor sobre los riesgos que tiene operar con acciones/valores y comprobar si entiende las características del producto y éste se adapta a su experiencia en productos de ahorro-inversión. Tendrá que recoger toda la información necesaria, deberá entregar al consumidor la información precontractual MiFID.

– Guardar y custodiar los valores, la entidad sólo podrá utilizarlos en beneficio de su cliente. Las operaciones anunciadas por la entidad emisora que requieran la conformidad del ahorrador (derechos de suscripción, ampliaciones de capital, etc) tendrán que ser comunicadas por la entidad financiera por escrito. La entidad dará un plazo para que el consumidor responda, tendrá que atender a su mandato. En el caso de que la contestación se reciba fuera de plazo o de no recibirla, setomará la decisión más conveniente para el cliente.

2.5 PLANES DE PENSIONES

Los planes de pensiones son un instrumento de ahorro-inversión dirigidos a asegurar un capital que complemente la jubilación. Para ello es necesario que la persona que lo contrate vaya realizando distintas aportaciones al mismo a lo largo del tiempo, la entidad financiera o aseguradora (fondo de pensiones)

será la encargada de invertir las aportaciones y podrá cobrar comisiones, que serán especificadas en el documento de contractual. Un plan de pensiones se integra dentro de un fondo de pensiones.

Al contratar un plan de pensiones nos obligamos a realizar aportaciones periódicas al mismo. Ese dinero se invertirá en una cartera de inversión que generará un rendimiento.

El plan se forma mediante aportaciones periódicas y/o puntuales de los partícipes . Sirven para cubrir futuros hechos, especialmente la jubilación, aunque la cobertura se amplía al fallecimiento,incapacidad o dependencia de estos. Muchos planes ofrecen la posibilidad de realizar aportaciones periódicas.

Los planes de pensiones tienen varias modalidades respecto al capital final que recibiremos y las cantidades que tendremos que aportar para llegar a la cantidad final. En ocasiones esos datos los conoceremos nada más firmar el contrato, pero no siempre será así.

CONSEJO PRÁCTICO:

Si decidimos invertir en Bolsa tenemos que ser responsables y ser conocedores de todos los riesgos que ello conlleva, tenemos que asumir que la inversión final podría ser menor a la inicial, debido a una evolución negativa en el rendimiento de la acción en la que invertimos.

Actualmente la bolsa es un mercado convulso, la elevada volatilidad no acompaña. Hoy en día es un mercado propicio para los inversores profesionales, pero no para los pequeños ahorradores.

Si aún así se decide a invertir en Bolsa debe saber, que pese a lo que muchos dice no se trata de un juego. Si realizamos un análisis a fondo del sector en el que queremos invertir y compramos acciones de empresas con un amplio margen de mejora tendremos más probabilidades de recoger beneficios.

Siempre es recomendable empezar con poco dinero, incluso durante un tiempo aconsejamos operar en simulado para hacernos una idea lo más real posible de lo que supone operar en la Bolsa de valores. Si no soportamos la presión y nos entra el pánico ante los cambios de tendencia que registra el rendimiento de la acción la Bolsa no es un mercado adecuado para nosotros.

Recuerde que las acciones son productos de renta variable, de los que se desconoce su rentabilidad final, incluso podría ser negativa. Las pérdidas derivadas de su evolución no están cubiertas por ningún fondo de garantía.

RIESGOS:

El principal riesgo de éste producto es su falta de liquidez, ya que sólo podrá rescatarse en determinadas ocasiones, que fueron ampliadas recientemente ignorando los problemas reales de los consumidores. A las causas de jubilación (finalidad de éste producto), determinados accidentes, dependencia, despido por ERE, finalización de la prestación por desempleo. A las disposiciones anteriores habrá que añadirle otras causas, como la muerte, incapacidad o jubilación del empresario, también la pérdida del trabajo debido a un despido colectivo o por procedimiento concursal de la empresa, incluso en situaciones de desahucio.

Una vez que se realiza una aportación no se podrá recuperar a no ser que se dé alguna de las circunstancias anteriores.

También es importante escoger la categoría del fondo de pensiones, siempre se tendrá mayor seguridad si se invierte en uno de renta fija

PARTES INTERVINIENTES EN UN PLAN DE PENSIONES:

– **Promotor del plan:** Puede ser cualquier entidad financiera, empresa, sindicato o asociación que lo cree y que lo desarrolle posteriormente decidiendo su política y realizando las inversiones en las que se depositen los fondos fruto de las aportaciones de los participes del plan.

– **Participe:** Es todo aquel que forma parte del plan. Para ser partícipe de un plan no es obligatorio realizar aportaciones.

– **Beneficiario:** Es la persona que cuando se produzca una contingencia recibirán la prestación del plan.

TIPOS DE PLANES DE PENSIONES:

SEGÚN PROMOTOR:

Plan de pensiones de empresa:

– **Planes de pensiones asociados**: En lugar de ser promovido por una empresa está promovido por una asociación o sindicato. Los beneficiarios sus sus socios o afiliados.

– **Planes de pensiones individuales:** Son aquellos que cualquiera puede encontrar en las entidades financieras. El beneficiario es la propia persona que lo contrata.

Según su modo de aportación:

– **Planes de aportación definida:** En estos casos sabremos la cuantía de las aportaciones que deberemos realizar, aunque la cantidad que cobraremos cuando se produzca una contingencia de rescate (jubilación, fallecimiento, incapacidad...) será una incógnita.

– **Planes de prestación definida**: Conoceremos la prestación que recibiremos cuando se produzca una contingencia , aunque en éste caso no sabremos las aportaciones que tendremos que realizar para alcanzar la cifra de la prestación.

– **Planes mixtos:** Es una mezcla de las dos modalidades anteriores, por ejemplo en algunos planes se establece una aportación definida para el caso de jubilación y donde la prestación que se reciba si se produce el fallecimiento o invalidez se conoce desde que se firma el contrato.

Según la composición de su cartera:

– **Renta Fija a Corto Plazo:** Excluye los activos de renta variable, el vencimiento medio de la misma es inferior a 2 años.

– **Renta Fija a Largo Plazo:** No invierte en activos de renta variable, el vencimiento medio de su cartera es superior a dos años.

– **Renta Fija Mixta:** Como máximo invierte el 30% de su cartera en renta variable.

– **Renta Variable Mixta:** Invierte en renta variable entre el 30% y el 75% de su cartera.

– **Renta Variable:** Como mínimo invierte el 75% de su cartera en activos de renta variable.

– **Garantizados:** Garantizan la cantidad inicial, o incluso un determinado rendimiento.

CONSEJO PRÁCTICO:

Los planes de pensiones tienen su finalidad que es ir realizando aportaciones periódicas, invertirlas en un fondo de pensiones e ir obteniendo cierta rentabilidad para rescatarlo en el momento de la jubilación o ante una situación que permita hacerlo.

Antes de contratar un plan de pensiones, al igual que cualquier otro producto, deberá de recolectar toda la información disponible sobre la gestión y rentabilidad del producto, ya que al vencimiento del mismo le podría suponer un beneficio/pérdida de miles de euros

3. SERVICIOS FINANCIEROS

3.1 TARJETAS

Las tarjetas se definen como un medio de pago, mediante el cual su poseedor puede disponer de dinero en efectivo en cualquier momento y adquirir bienes y servicios en los establecimientos que estén adheridos a la red de la tarjeta. Ésta se emitirá siempre a nombre de una persona física y será personal e intransferible.

Con las tarjetas también además de pagar en comercio y reintegrar dineros en cajeros automáticos,también podemos hacer compras a través de Internet.

TIPOS DE TARJETAS:

Podemos encontrar dos tipos de tarjetas:

– Las financieras (emitidas por una entidad financiera, siendo de crédito o de débito)

– Las no bancarias (emitidas por establecimientos comerciales, tales como las de compra o las de cliente o fidelización).

TARJETAS DE DÉBITO Y TARJETAS DE CRÉDITO:

Tarjetas de débito: Su finalidad consiste en obtener dinero en efectivo a través de un cajero automático, sin necesidad de acudir a una entidad financiera. Para ello, es necesario tener una cuenta con la entidad que la emite y saldo positivo en la misma, porque el cargo se hace automáticamente y por tanto dicha tarjeta tiene que tener fondos. Se puede retirar tanto dinero como exista en la cuenta asociada.

Tarjetas de crédito: Su principal función es la de realizar compras aplazando o fraccionando los pagos, aunque también en algunos casos pueden ser utilizadas como tarjeta de débito. La principal diferencia con el tipo anterior, es que nos permite realizar pagos u obtener dinero, hasta el límite fijado, sin necesidad de tener fondos en la cuenta bancaria en ese momento, y por tanto, cuando se paga, el cargo de tu cuenta se difiere según el modo de pago que tengas establecido.

OTRAS MODALIDADES DE TARJETAS:

Tarjeta monedero: Es una tarjeta que se recarga con dinero desde la oficina bancaria y que permite hacer pagos en diferentes comercios bien hasta que se agote el saldo, o bien hasta que se d bancaria), como grandes supermercados, cadenas de tiendas, etc., y que sirven exclusivamente para efectuar compras de artículos en los establecimientos que las han emitido y hasta el límite pactado.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

Hay que tener en cuenta que tanto la entidad emisora como el usuario tienen ciertas Obligaciones:

LA ENTIDAD EMISORA:

1. Entrega de la tarjeta solicitada (no se pueden remitir tarjetas sin solicitud previa).

2. Entrega del contrato: escrito, palabras fácilmente comprensibles y claras.

3. Facilitar las instrucciones necesarias.

4.Las entidades deben poder acreditar la recepción: desde ese momento el deber de custodia de la tarjeta es del titular.

5.Cancelación: causas objetivas, comunicarse previamente al consumidor

EL CONSUMIDOR:

1.Pagar comisiones.

2.Reembolsar a la entidad emisora los pagos que haya realizado por el uso de tarjeta en los establecimientos adheridos (crédito, intereses).

3.Uso correcto, custodia diligente.

4.Mantener oculto datos PIN.

LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.

En el artículo 32 de la Ley 16/2009, se establece que el titular soportará las pérdidas provocadas poroperaciones no autorizadas por el uso de tarjetas extraviadas o sustraídas, hasta un límite de 150, siempre que no haya obrado de forma fraudulenta o incumpliendo – de forma negligente o deliberada – sus obligaciones en cuanto a la custodia del documento y al aviso inmediato por pérdida o desaparición del mismo. Después de este aviso, y salvo que haya obrado fraudulentamente, el titular no tendrá que hacer frente a pago alguno por el uso irregular de la tarjeta realizado con posterioridad a dicha notificación.

Se considera que el titular se comporta negligentemente, si no toma medidas razonables para proteger la tarjeta y el número secreto, o si no avisa, sin tardanza de la pérdida o robo del documento.

3.2 OTROS MEDIOS DE PAGO

Pago a través del móvil

El pago por móvil es un servicio que permite realizar pagos a través de un teléfono móvil inteligente gracias a la expansión de los smartphones (teléfonos inteligentes) Este sistema de pagos permite realizar compras acercando el móvil al terminal de punto de venta de los comercios (datáfono). Su uso es tan sencillo como poner en contacto nuestro móvil con la superficie terminal de pagos para que este se realice automáticamente.

El operador de telefonía solo hace de intermediario, cobrando al banco una cantidad anual y también puede tener ingresos por publicidad. Al usuario se le carga la compra en la tarjeta de crédito.

Pago a través de servicios de transferencia de fondos online

Existen empresas dedicadas a gestionar sistemas de pagos online, haciendo de intermediarias en el envío de fondos entre comprador y vendedor. La plataforma más popular y usada es PayPal aunque existen otras alternativas. Este sistema de pago ofrece la posibilidad de realizar transferencia de fondos a través de Internet, a través de la interrelación de una cuenta de "virtual" con una cuenta bancaria o una tarjeta de crédito sin compartir la información financiera con el destinatario, con el único requerimiento de que estos dispongan de correo electrónico.

Este tipo de sistemas se utiliza para:

1. Pagar las compras realizadas por Internet.

2. Cobrar las ventas realizadas por Internet.

3. Enviar y Recibir dinero entre familiares, amigos o particulares.

Su funcionamiento es el siguiente:

1. Se elige la opción de pago:

    - Con tarjeta de Crédito o Débito.
    - Saldo de la Cuenta Paypal.
    - Cuenta Bancaria.

2. Paypal realiza el envío del dinero al instante, sin compartir la información financiera con el destinatario.

3. El destinatario recibe el mensaje de Paypal sobre los fondos, y tendrá que crear una cuenta Paypal (en caso de no tener una) para poder retirarlos o transferirlos a una cuenta bancaria propia.

El pago a través de estas "cuentas virtuales" no conlleva ninguna comisión para el comprador, sino que es al vendedor al que le cobrarán una tarifa por recibir el pago.

SERVICIOS FINANCIEROS A DISTANCIA Y A TRAVÉS DE INTERNET

La banca a distancia comprende todos aquellos sistemas que le permiten relacionarse con su banco sin la obligación de desplazarse hasta la oficina. Actualmente estos servicios son:

CONSEJO PRÁCTICO:

Para prevenir posibles fraudes nunca se deben facilitar datos personales y números de cuenta por correo electrónico u otro medio de comunicación no presencial.Comunicar de inmediato al emisor el extravío o sustracción de la tarjeta, desde el momento en el que nos demos cuenta de la pérdida de la tarjeta.

A la hora de retirar dinero de un cajero, debemos cerrar el pestillo de la puerta del cajero una vez que se haya entrado, revisar la ranura del teclado, y si se ve algo sospechoso no introducir la tarjeta y cuando se teclee el PIN, tapar siempre el teclado con la mano.Estos consejos nos ayudarán a evitar sustos posteriores.

Banca telefónica:

Muchas entidades también tienen líneas telefónicas especiales para ofrecer sus servicios y productos. Los sistemas son dos:

Comunicación a través de operadores programados o servicios automáticos que, mediante lapulsación de distintas teclas del telé-

fono, orientan automáticamente al cliente hacia laoperación que desea realizar o la información que desea obtener. Comunicación directa con un empleado del banco, lo que permite la realización de operaciones y la obtención de información que no puedan realizarse a través del servicio automático.

Se opera con contraseña o clave secreta (que equivale a la firma en las operaciones físicas), lo cual garantiza la confidencialidad. La garantía para el banco y para el cliente de que este último ha ordenado una operación es la grabación de la conversación, que debe estar siempre a disposición del cliente.

Las ventajas de comodidad son parecidas a las de la banca online aunque con algunas diferencias ya que en el caso de la banca telefónica no es necesario que el usuario esté delante de un ordenador conectado a internet y además permite operar a distancia a aquellas personas que prefieren gestionra sus movimientos en cuenta con una persona en vez de con un ordenador.

Banca online:

La mayoría de entidades ofrece el acceso a la banca online como un servicio adicional para sus clientes. También hay otras entidades que no disponen de oficinas y sólo funcionan por Internet o teléfono. Prácticamente todas las operaciones que se pueden realizar en la oficina están disponibles en la oficina virtual durante las 24 horas del día y sin desplazamientos.

Para utilizar este servicio se necesita disponer de un ordenador personal con acceso a Internet. La entidad le facilitará una clave y una contraseña que necesitará para identificarse cada vez que quiera entrar en la oficina virtual.

Pero aunque la banca online supone un abaratamiento de costes en la mayoría de operaciones financieras los usuarios pueden verse expuestos a peligros y fraudes como virus, troyanos, pishing, pharming, etc...

3.3 TRANSFERENCIAS

Una transferencia bancaria es la operación por la que una persona o entidad (el ordenante) da instrucciones a su entidad bancaria para que envíe, con cargo a una cuenta suya, una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona o empresa (el beneficiario); dicho de otra forma, realizar una transferencia consiste en pasar dinero de una cuenta a otra, bien de la misma entidad o bien en otra entidad. Si la transferencia se produce dentro de la misma entidad se denomina traspaso.

El plazo máximo para efectuar una transferencia es de 72 horas (3 días hábiles); sin embargo a partir de la Ley 16/2009, la entidad se asegurará de que el importe es abonado en la cuenta del beneficiario, como máximo, al final del día hábil siguiente.

TIPOS DE TRANSFERENCIAS

Las transferencias bancarias se pueden clasificar según el plazo, el modo de ordenar su ejecución y el área geográfica.

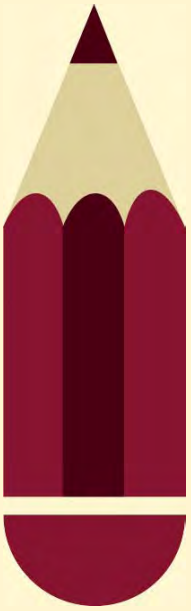
Según el plazo de ejecución, se distingue entre transferencias ordinarias y urgentes. Como su nombre indica, las urgentes tienen un plazo menor y consecuentemente, un coste más elevado.

CONSEJO PRÁCTICO:

A través de la banca online es posible contratar diversos productos y servicios y por ello es importante que conozca sus derechos sobre la contratación de productos financieros a distancia. Debe cerrar la sesión cada vez que utilice la banca-on-line y no añadir en favoritos la dirección de su entidad de crédito. Por supuesto, no debe iniciar sesión en su banca on-line desde ningún otro ordenador que no sea el suyo para evitar que los datos puedan quedar reflejados.

También es recomendable tener instalado un antivirus actualizado en su ordenador para evitar que virus, troyanos, etc... puedan obtener sus claves de información.

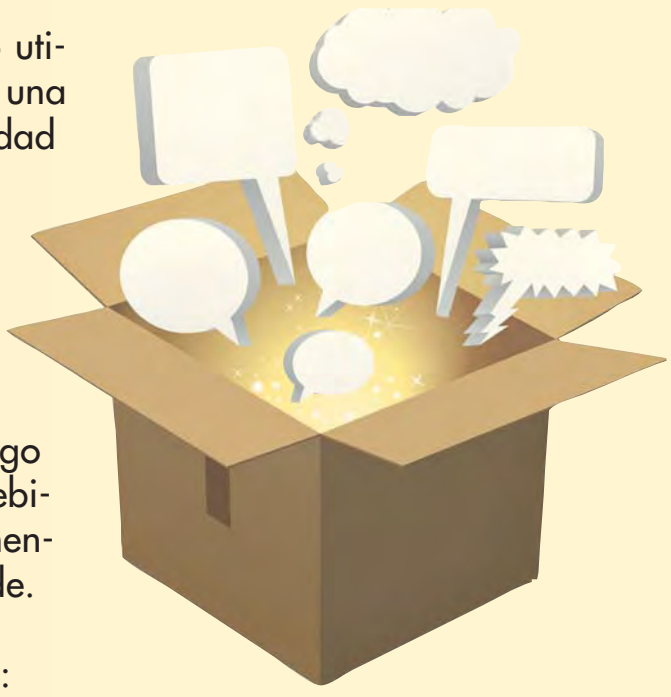
La clasificación más importante es la que distingue según el área geográfica:



– Transferencias nacionales (o domésticas): Tanto el envío del ordenante como la recepción de fondos por parte del beneficiario tienen lugar en España. Para realizar una transferencia doméstica, hay que facilitar los 20 dígitos del Código Cuenta Cliente (CCC) del beneficiario. A partir de 2014, el CCC será sustituido por el IBAN (International Bank Account Number), aunque durante el período de transición las entidades podrán facilitar gratuitamente servicios de conversión de CCC para pagos nacionales.

– Transferencias exteriores o transfronterizas: El ordenante y el beneficiario se encuentran en países diferentes. Las transferencias exteriores son más fáciles (rápidas y económicas) si se dispone del IBAN (número internacional de cuenta) del beneficiario y el BIC (código de identificación bancaria) del banco del beneficiario.

3.4 CHEQUES



Se define el cheque como el documento utilizado como medio de pago por el cual una persona (el librador) ordena a una entidad bancaria (el librado) que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa (el beneficiario o tenedor). El librador puede ser también el beneficiario, como ocurre cuando uno utiliza un cheque para sacar dinero de su propia cuenta. Este medio de pago cada vez tiene un grado de uso menor debido a la posibilidad de pérdida del documento, de insolvencia del pagador y de fraude.

Los sujetos que normalmente intervienen:

1) El librador: Persona o empresa que emite y firma el cheque.

2) El librado: Entidad bancaria que paga el importe del cheque.

3) El tenedor o beneficiario: Persona o empresa que puede cobrar el cheque. En ciertas ocasiones también puede existir un endosante y/o un avalista.

Para hacer efectivo el pago de un cheque personal, es necesario que el librador disponga de los fondos necesarios en la entidad que figura como librado. A continuación, se exponen algunas modalidades de cheques más frecuentes:

a). Cheque personal: Es aquel emitido contra la cuenta corriente de una persona física o jurídica (empresa). A los titulares de cuentas corrientes se les entrega un talonario personalizado con cheques impresos que pueden utilizar como medio de pago.

b) Cheque bancario: Es aquel en el que el librador (el que firma el cheque) es la propia entidad bancaria que debe pagarlo (el librado).

c) Cheque de viaje: Es el que se puede canjear por dinero en efectivo y utilizar como medio de pago en casi todo el mundo. No está relacionado con una cuenta corriente, sino que se paga como un servicio en el momento de recibirlos.

4. SEGUROS

El contrato de seguro es aquél por el que el asegurador se obliga, mediante el cobro de una prima y para el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura, a indemnizar, dentro de los límites pactados, el daño producido al asegurado o a satisfacer un capital, una renta u otras prestaciones convenidas. Los sujetos que normalmente intervienen en el contrato de seguro son:

– Asegurador: Persona jurídica que se dedica a asumir riesgos ajenos mediante la percepción de un cierto precio llamado prima.

– Tomador: Persona física o jurídica que contrata y suscribe la póliza de seguro, por cuenta propia o de un tercero, asumiendo la obligación de abonar la prima al asegurador.

CONSEJO PRÁCTICO:

Si alguien nos pagase con un cheque personal, nosotros no tendríamos garantía de poder cobrarlo, de modo que si el librador no tiene dinero suficiente en su cuenta, el banco no lo abonará y deberemos reclamar el pago.

– Asegurado: Persona física o jurídica titular del interés asegurado en un contrato de seguro. Es quien sufre sobre sus bienes o derechos el perjuicio económico en caso de siniestro. Puede coincidir o no con el tomador del seguro.

– Beneficiario: Persona física o jurídica titular del derecho a la prestación asegurada en el momento que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura.

– El contrato de seguro y sus modificaciones o adiciones deberán ser formalizadas por escrito. El asegurador está obligado a entregar al tomador del seguro la póliza o, al menos, el documento de cobertura provisional.

La póliza debe contener, como mínimo, las siguientes indicaciones:

1. Nombre y apellidos o denominación social de las partes contratantes y su domicilio, así como la designación del asegurado y beneficiario, en su caso.

2. El concepto en el cual se asegura.

3. Naturaleza del riesgo cubierto.

4. Designación de los objetos asegurados y de su situación.

5. Suma asegurada o alcance de la cobertura.

6. Importe de la prima, recargos e impuestos.

7. Vencimiento de las primas, lugar y forma de pago.

8. Duración del contrato con expresión del día y la hora en que comienzan y terminan sus efectos.

9. Si interviene un mediador en el contrato, el nombre y tipo de mediador.

Obligaciones de las partes Básicamente las obligaciones de cada una de las partes son:

1) El tomador del seguro está obligado al pago de la prima en las condiciones estipuladas en la póliza.

2) El asegurador estará obligado al pago de la prestación, salvo en el supuesto de que el siniestro haya sido causado por mala fe del asegurado.

MEDIADORES DE SEGUROS:

Los mediadores son asesores que aconsejan al cliente sobre las modalidades y tipos de seguro y coberturas que más le convienen en función de su situación personal y/o los bienes objeto que desea asegurar.

Los mediadores se dividen en función de su relación con las compañías de seguros, en:

1)Agentes: expertos que trabajan para una o más compañías de seguros. Pueden ser:

– Agentes exclusivos: trabajan con una sola entidad aseguradora.

– Agentes vinculados: trabajan con varias entidades aseguradoras.

2) Operadores de banca-seguros: expertos que desarrollan la actividad aseguradora a través de las redes de distribución de las entidades de crédito. También pueden ser exclusivos o vinculados.

3)Corredores: expertos que ofrecen asesoramiento profesional e independiente, sin mantener vínculos con entidades aseguradoras, a quienes quieran contratar un seguro.

A CONTINUACIÓN INDICAMOS ALGUNOS TIPOS DE SEGUROS MÁS COMUNES CONTRATADOS POR LOS CONSUMIDORES:

SEGURO DE VIDA:

Los seguros de vida pueden contratarse por dos motivos fundamentales:

1) Para prevenir: El seguro de vida puro, mediante el pago de una prima, da derecho al beneficiario a percibir una cantidad de dinero tras la muerte o invalidez del asegurado. Este seguro puede ser para toda la vida o temporal (durante la vida laboral o hasta que se amortice un préstamo) proporcionando seguridad a la familia ante un accidente laboral o para evitar que los herederos carguen con una deuda.

2) Para ahorrar: Los seguros de vida mixtos (que cubre el fallecimiento del asegurado y su supervivencia) pueden garantizar una cantidad de dinero en caso de supervivencia para un determinado periodo de tiempo, se denominan planes de ahorro. En caso de que el titular fallezca durante ese tiempo sus herederos percibirán una indemnización determinada en el contrato.

El sehuro de vida para ahorrar más popular es el Plan de Ahorro Jubilación, diseñado para hacer aportaciones hasta la jubilación y cobrar entonces el importe de las aportaciones y su rentabilidad. También existen los PIAS (Planes Individuales de Ahorro Sistemático) diseñados para acumular un ahorro durante un mínimo de diez años (para conseguir las ventajas fiscales), pudiendo así servir para la jubilación o simplemente para el ahorro a largo plazo.

SEGURO DE AUTOMÓVIL:

SEGURO OBLIGATORIO

Todo propietario de un vehículo que quiera circular está obligado a tener un seguro que cubrirá la responsabilidad del conductor del vehículo con motivo de su circulación.

Conducir sin seguro, aparte de las sanciones penales y el pago de todos los daños si la autoridad competente nos para, supone la imposición de una multa de 600 a 3.000 euros. Además, el vehículo quedará en depósito o precintado hasta que se contrate un seguro.

EL SEGURO OBLIGATORIO CUBRE:

Tanto daños materiales como personales que se causen EXCLUSIVAMENTE a terceros, incluidos los ocupantes del vehículo, pero no asegura los daños del vehículo propio ni los sufridos por el conductor.

EL SEGURO OBLIGATORIO NO CUBRE:

No quedan cubiertos los daños materiales producidos a bienes del tomador del seguro, el conductor como sus cónyuges y familiares de tercer grado.

El seguro obligatorio además de cubrir los daños a terceros puede incluir otras coberturas como asistencia en viaje, lunas, robo, defensa jurídica.

SEGURO DE HOGAR

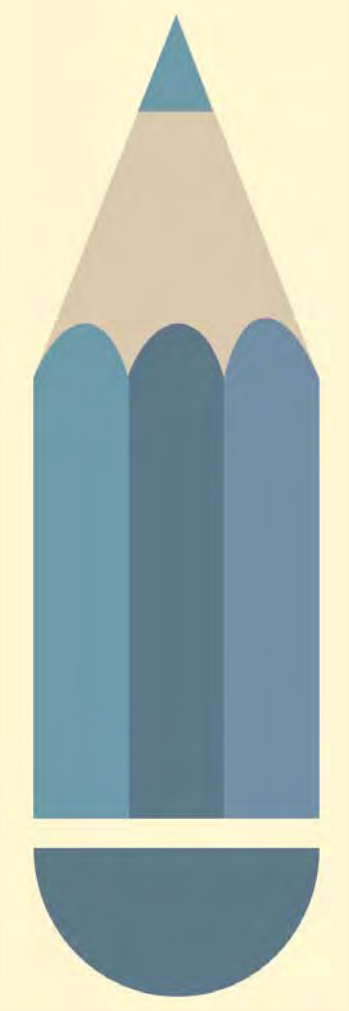
La vivienda es el bien más valioso para cualquier consumidor. Por ello no es de extrañar que los propietarios quieran cuidarla y protegerla ante cualquier contingencia que pueda producirse en su hogar. A través de la póliza de nuestro seguro de hogar podemos cubrir siniestros como incendios, robo, goteras y humedades, defensa jurídica, responsabilidad civil (propia y de personas dependientes).

A la hora de contratar un préstamo hipotecario el único seguro obligatorio es aquél que asegura el continente (incendio, inundación, ruina). El seguro de continente comprende aquellos bienes que no pueden separarse de la superficie que lo sustenta como son cimientos, muros, parquet, escaleras...

5. RECLAMACIONES

Se puede reclamar contra cualquier actuación de una entidad financiera por la que el usuario se sienta perjudicado, incluyendo las quejas por mal funcionamiento, demoras o falta de atención de las entidades.

Lo primero es intentar negociar con la entidad bancaria. Si este primer contacto no produce ningún resultado sepa que las entidades de crédito tienen órganos especializados para atenderles y a los que debe reclamar en primer lugar. Estos son:



– El Servicio de Atención al Cliente (SAC) cuya existencia es legalmente obligatoria. Es un departamento interno y especializado que debe tener la autonomía necesaria para decidir sobre conflictos.

– El Defensor del Cliente, que es un órgano externo a la entidad y su creación es voluntaria. Actúa con independencia de la entidad y total autonomía.

Iniciaremos el procedimiento redactando un escrito y presentándolo ante el servicio del que disponga la entidad. Este escrito puede presentarse en cualquier oficina abierta al público de la entidad siempre que el escrito vaya dirigido al Departamento o Servicio de Atención al Cliente. También podemos hacerlo a enviándolo a la dirección de correo electrónico que la entidad deberá tener para este fin.

Las entidades tienen obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes en un plazo de dos meses, y sólo pueden negarse a admitirlas a trámite, si se dan los siguientes casos:

1) Cuando falten datos esenciales (por ejemplo, si no se dice el motivo de la reclamación).

2) Cuando se trate de asuntos que sean competencia de órganos arbitrales, administrativos o judiciales.

3) Cuando la queja o reclamación no se refiera a operaciones concretas, o no tenga que ver conlos intereses y derechos de los clientes legalmente reconocidos.

4) Cuando se formulen quejas o reclamaciones ya presentadas por el cliente y resueltas anteriormente.

5) Cuando haya transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones previsto en el reglamento de funcionamiento del servicio de atención, que debe estar a disposición de los clientes en todas las oficinas y en su página de Internet.

Si después de la reclamación ante el SAC o ante el Defensor del Cliente se da cualquier de estas tres situaciones se podrá continuar con la reclamación interponiéndola ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España:

1) Cuando el reclamante acredite que se ha denegado su reclamación.

2) Cuando ha sido desestimada su petición.

3) Cuando han transcurrido dos meses desde la fecha de la de la queja presentación sin una resolución.

Las quejas y reclamaciones ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España se presentarán por escrito en el modelo oficial, con los siguientes datos:

1. Identificación del interesado (nombre y apellidos o denominación social, domicilio – a efectos de notificaciones –, DNI y representación, en caso de haberla). Entidad o entidades contra las que se reclama y oficinas implicadas.

2. Motivo concreto de la queja o reclamación.

3. Acreditación del cumplimiento del trámite previo ante los Servicios o Departamentos de Atención a la Clientela y los Defensores del Cliente de la entidad. Lugar, fecha y firma original.

4. Se deberá adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.

Esta reclamación se puede realizar telemáticamente (si dispone de DNI electrónico o firma electrónica), presentarse directamente en el Registro General del Banco de España o en cualquiera de sus sucursales o remitir por correo postal al Departamento de Conducta de Mercados y Reclamaciones en la dirección:

BANCO DE ESPAÑA (BDE)
SERVICIO DE RECLAMACIONES
C/ ALCALÁ, 48
28014 MADRID

Para reclamaciones en relación con productos o servicios de inversión deberá dirigirse a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV):

COMISIÓN NACIONAL DEL MERCADO DE VALORES (CNMV)
OFICINA DE ATENCIÓN AL INVERSOR
C/EDISON, 4
28006 MADRID

Para cuestiones relacionadas con seguros y planes de pensiones que deriven de la actuación de entidades aseguradoras, gestoras de fondos de pensiones y mediadores de seguros deberá dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones:

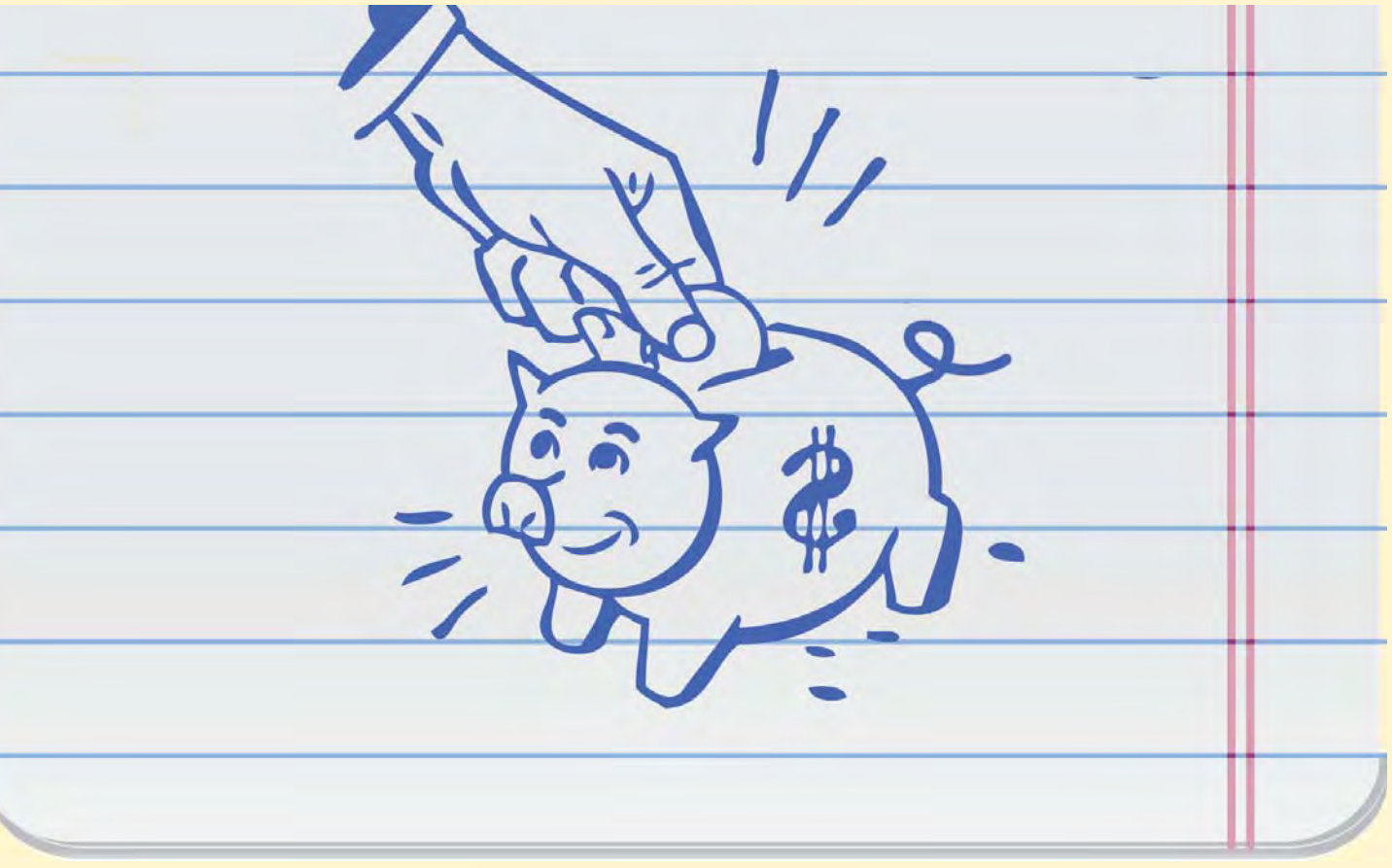
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES (DGSFP)
PASEO DE LA CASTELLANA, 44
28046 MADRID

A continuación, explicamos brevemente cuál es el procedimiento y los plazos que seguirá una reclamación interpuesta ante el servicio de Reclamaciones del Banco de España:

A) Se recibe la reclamación, se observa si dicha reclamación contiene todos los elementos esenciales y no concurre ninguna circunstancia para su inadmisión.

B) Se abre el correspondiente expediente, y en un plazo de 10 días, se lo comunicará al interesado (Acuse de recibo).

C) En ese mismo plazo de 10 días, se remite a la entidad reclamada, una copia de la reclamación y los documentos aportados, y se le dará un



nuevo plazo de quince días hábiles para que realice las alegaciones que considere.

D) El reclamante recibirá una copia de las alegaciones de la entidad y dispondrá de otro plazo de quince días hábiles para pronunciarse sobre ellas.

E) El expediente terminará en caso de que transcurra el plazo de alegaciones sin que la entidad reclamada conteste, o bien alguna de las partes no muestre su disconformidad con las alegaciones de la otra. El servicio de reclamaciones dispondrá de un plazo de 4 meses para emitir un informe final con su criterio sobre las cuestiones planteadas.

El informe final deberá contener unas conclusiones claras y motivadas en las que se determine:

1) Si la actuación de la entidad reclamada infringe cualquier norma de transparencia y protección de la clientela.

2) Si la entidad se ha ajustado a las buenas prácticas y usos financieros.

3) El reclamante y la entidad recibirán una copia del informe aunque éste no es recurrible ni vinculante.

4) Si aún así la entidad financiera no rectificase en su actuación debería acudir a los tribunalesde justicia.

Las quejas se tramitan siguiendo el mismo procedimiento, con la única particularidad de que los plazos son menores: el plazo para que el servicio de reclamaciones emita su informe final que es de 3 meses (o mes y medio en caso de que la queja se refiera a la demora o incumplimiento de una decisión estimativa del servicio de atención al cliente o defensor del cliente).

www.aicar.adicae.net

AICAR ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos,
Cajas y Seguros de Aragón

OMIC - ZARAGOZA

Zaragoza