

INTRODUCCIÓN

El acceso a los distintos productos bancarios se ha convertido en una situación ineludible, para poder afrontar las necesidades de la vida cotidiana del consumidor.

Gran parte de los ciudadanos se ven obligados a solicitar, en algún momento de sus vidas, créditos personales, vinculados al consumo, hipotecarios... enfrentándose, a priori, a una posición de desventaja frente al conjunto de ofertas y a las complejas normas que regulan la prestación de éstos productos, agravada, además, por el amplio despliegue publicitario que utilizan las instituciones financieras para atraer a los potenciales clientes.

Para contribuir a mejorar ésta situación se ha elaborado éste documento que pretende ser una herramienta de información sobre las características esenciales de los productos bancarios más utilizados por los consumidores y usuarios, recogiendo además los procedimientos de reclamación que otorgan al Banco de España la supervisión de la legalidad de las prácticas bancarias.

1.- Publicidad en las Operaciones Financieras.

Debe ser clara y completa y no inducir a error a los usuarios, y además debe contener una explicación del producto o servicio ofertado y, ser comprensiva de los aspectos más destacados y relevantes.

La publicidad vincula a la entidad, y debe ser sometida a la autorización previa del Banco de España.

2.- Tablón de anuncios.

Todas las oficinas de las entidades bancarias, deberán disponer de un tablón de anuncios permanente, con información de forma destacada y fácilmente legible, de al menos sobre los siguientes extremos:

- De los tipos aplicables a los descubiertos en cuenta corriente.
- De tipos de interés aplicables a los excedidos en cuenta de crédito.
- De tipos de referencia habituales para créditos al consumo e hipotecas.

- Sobre la existencia de folleto de tarifas y comisiones a disposición del público, así como de las normas de valoración.
- Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y al Defensor del Cliente de la entidad bancaria.
- Referencia a la normativa en vigor.

Las entidades bancarias que ofrezcan la posibilidad de realizar operaciones a través de Internet deben facilitar información sobre:

- Denominación social completa y nombre comercial.
- Dirección del domicilio social.
- Inscripción en el Registro Administrativo correspondiente del Banco de España y referencia de estar sujeta a la supervisión del mismo.

Cuando trabajen exclusivamente en régimen de banca electrónica deberán comunicar a sus clientes por escrito, los datos obligatorios de inserción en el tablón de anuncios con periodicidad trimestral, indicando la fecha de su vigencia.

3.- Tarifas y Comisiones.

Las entidades financieras pueden establecer libremente sus tarifas, comisiones y gastos repercutibles por las operaciones y servicios que prestan, previo registro y aprobación del Banco de España.

Así mismo, las entidades bancarias tienen la obligación de hacer pública ésta información mediante la elaboración de folletos que deben estar a disposición del usuario.

Supone una irregularidad el cobro de comisiones superiores a las recogidas en el contrato o en la publicidad; cualquier modificación de las comisiones o gastos repercutibles al usuario, deberán comunicarse de forma previa e individualizada con una antelación razonable o publicarse en el tablón de anuncios de la entidad financiera, según el caso.

4.- Documento contractual.

Es obligatoria la entrega al usuario de un documento que recoja las características del producto o servicio contratado y las obligaciones tanto de la entidad financiera como del usuario, en los siguientes casos:

- Apertura de cuentas corrientes o de ahorro.
- Emisión y renovación de tarjetas de crédito o débito.
- Operaciones de depósitos a plazo.
- Créditos al consumo.
- Préstamos hipotecarios.
- Acceso a sistemas telefónicos o electrónicos para la contratación o servicios prestados por la entidad.
- Siempre que lo pida el cliente.

No olvide leer atentamente el contrato antes de su firma.

5.- Tasa Anual Equivalente (TAE).

Es un valor fundamental a tener en consideración en las operaciones bancarias ofrecidas por las entidades financieras, ya que la misma informa sobre el coste efectivo de la operación.

En las operaciones de crédito incorpora los costes de apertura y de estudio previo aparejadas a la concesión de un préstamo, además de la póliza de seguros de amortización exigidos por la entidad.

Esta tasa permite la comparación de productos o servicios de características homogéneas.

6.- Tarjetas de Crédito y Débito.

Tarjetas de crédito, son aquellas a través de las cuales la entidad bancaria, presta un dinero que el usuario debe pagar posteriormente.

Tarjetas de débito, son las que permiten al usuario disponer del dinero que tiene en su cuenta.

Se formaliza la entrega de las tarjetas mediante un contrato. Las cláusulas vienen redactadas por la entidad sin posibilidad de modificar, debiendo figurar la cuota anual y de inscripción y las posibles comisiones a cobrar por su utilización.

Si se utiliza la tarjeta en un cajero automático, es obligatorio antes de aceptar la operación, informar sobre el coste de la misma.

Para el buen uso de las tarjetas de crédito y débito, tenga en cuenta que deberá:

- 1- Comunicar inmediatamente a la entidad cualquier irregularidad en la tarjeta, (pérdida, robo o el cargo de cualquier transacción no autorizada) y tener siempre a mano el teléfono al que se debe llamar.
- 2- Comprobar periódicamente que no le falta ninguna tarjeta, guardarlas siempre en el mismo sitio para no extraviarlas y romper las que estén caducadas.
- 3- Abstenerse de anotar en la tarjeta ni en los documentos que se lleven encima el número de identificación personal y no utilizar como número secreto fechas de nacimiento o información obvia.
- 4- Conservar los comprobantes de las operaciones realizadas y revisar periódicamente los extractos de movimientos de la cuenta corriente.

7.- Créditos al Consumo.

Son los préstamos o créditos personales que se conceden para satisfacer necesidades del consumidor al margen de la compra de un inmueble.

El documento contractual debe contener, además de las condiciones esenciales del contrato, los siguientes elementos con carácter de contenido mínimo.

- TAE o tipo de interés nominal anual.
- Los gastos aplicables a partir del momento en que se celebre el contrato y las condiciones en las que podrán modificarse.
- Importe, y la periodicidad de los pagos que debe realizar el usuario para el reembolso del crédito y el pago de los intereses, así como el importe total de esos pagos.

- Igualmente, la necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo del titular.

8.- Créditos al consumo vinculados.

Existen créditos vinculados cuando la operación de adquisición de un bien o prestación de un servicio lleva pareja la concesión de un crédito, quedando el contrato, condicionado a dicha concesión. Hay tres partes implicadas en este tipo de créditos:

- El establecimiento o empresa de servicios.
- El Banco o Caja de Ahorro y,
- El cliente.

El consumidor podrá ejercitar frente al empresario que hubiera concedido el crédito los mismos derechos que contra el proveedor de bienes o servicios, siempre que se den los siguientes requisitos:

- a. Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.
- b. Que el consumidor haya reclamado judicial o extrajudicialmente, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.
- c. Que el consumidor, para la adquisición de los bienes o servicios, haya concertado un contrato de concesión de crédito con un empresario distinto del proveedor de aquellos.
- d. Que entre el concedente del crédito y el proveedor de los bienes o servicios, exista un acuerdo previo, en virtud del cual ofrecerá crédito a los clientes del proveedor para la adquisición de los bienes o servicios de éste.
- e. Que el consumidor haya obtenido el crédito en aplicación de acuerdo previo mencionado anteriormente.

9.- Préstamos Hipotecarios.

Son préstamos con una garantía real, que se materializa en la hipoteca de un bien inmueble (la vivienda) a favor del Banco o Caja que preste el dinero. Es decir, la entidad financiera pasaría a ser propietaria de la vivienda en el caso de no cumplirse los pactos establecidos en la concesión del préstamo hipotecario (pagos puntuales, plazos, ...).

La existencia de esa garantía real es lo que hace que los tipos de interés aplicados en los préstamos hipotecarios sean mucho menores que los aplicados en los préstamos personales, ya que en estos últimos se suele aportar menores garantías.

Conviene tener en cuenta a la hora de solicitar un préstamo hipotecario, los siguientes aspectos:

A. **IMPORTE A SOLICITAR.** Hay dos factores que determinan el importe del préstamo hipotecario:

1.- El valor de tasación del inmueble a hipotecar. El porcentaje puede ser mayor dependiendo de la entidad y de las garantías aportadas.

2.- Los ingresos, se recomienda que la cuota del préstamo más otros pagos comprometidos no represente más del 40% de los ingresos netos mensuales justificables.

B. **PLAZO DE AMORTIZACIÓN.** Es el tiempo que se establece para la devolución del préstamo.

C. **EL TIPO DE INTERÉS** es el coste de un préstamo y puede ser:

Fijo: El tipo de interés no cambia a lo largo de toda la vida del préstamo. La operación suele fijarse a unos plazos más cortos que los que se establecen cuando el interés es variable.

Variable: El tipo de interés varía cada cierto periodo de tiempo (generalmente cada año) de acuerdo con la evolución del índice de referencia acordado en el contrato (MIBOR, EURIBOR, CECA, ...) al que se le añade un valor diferencial.

Mixto: Se trata de operaciones en las que se combinan periodos de interés fijo y de interés variable. No es fácil que un banco ofrezca este tipo de hipotecas y son poco comunes.

D. **COMISIONES**. De ellas depende que se pague más o menos dinero a lo largo de la vida de un préstamo y se debe a que las comisiones junto con los gastos de estudio influyen en el cálculo de la TAE .

Las comisiones aplicables son:

- Apertura: Se incluyen todos los gastos originados en las entidades financieras por la tramitación de un contrato crediticio.
- Amortización anticipada o cancelación. Al estar los intereses estimados para el total de la vida del préstamo, si este se acorta, el beneficio del banco o caja es menor. Por ello, al cancelar el préstamo total o parcialmente, las entidades financieras cobran una comisión, que es un porcentaje sobre la cantidad cancelada o entregada a cuenta.

E. **GASTOS**.

- Gastos previos a la operación (para el estudio de la misma).
 - o Gastos de tasación. Es obligatoria y consiste en la valoración del inmueble.
- Gastos en el momento de la firma de la escritura pública.
 - o Notaría.
 - o Registro.
 - o Impuesto de actos jurídicos documentales.
 - o Gastos de gestión. (Inscripción en el Registro de la Propiedad).

F. SEGUROS.

- Seguro contra incendio obligatorio y es aconsejable formalizar un seguro de vida de amortización del préstamo.

Oferta Vinculante.

Existe para las entidades financieras la obligación de realizar una oferta vinculante tras la tasación y estudio de las condiciones económicas del consumidor.

La duración de la oferta no puede ser inferior a 10 días y debe figurar en la misma las condiciones financieras del préstamo:

- Cuantía máxima.
- Plazos de amortización.
- Intereses, comisiones y gastos.

Tras la aprobación de la misma por el consumidor se procede a la formalización del préstamo hipotecario en escritura pública ante notario.

10.- Cómo reclamar.

Si alguno de sus derechos como usuario de servicios bancarios se ven vulnerados los pasos a seguir son:

1.- Acudir a las oficinas de las **entidades bancarias** dónde se hayan producido los hechos objeto de la reclamación e intentar la negociación amistosa. La entidad debe siempre dar respuesta en un plazo que no puede ser superior a 10 días.

2.- Si no se obtienen resultados satisfactorios, se debe acudir al **Defensor del Cliente** de la entidad financiera, quien deberá resolver en un plazo de dos meses.

3.- Si no se obtiene respuesta, o bien esta tampoco fuera favorable podrá elevarse la reclamación al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**. Éste no

acepta quejas y reclamaciones que no hayan sido dirigidas previamente a los Defensores de los Clientes.

Servicio de Reclamaciones del Banco de España.
C/ Alcalá, 48
28014 – MADRID
Tlfno.: 91 338 6530
Email: ConsultasdeReclamaciones@bde.es

LEGISLACIÓN.

- Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Ley 26/1984, de 19 de julio (BOE nº 176) General para la Defensa de los Consumidores y Usuario,
- ORDEN PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.
- Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de los contratos.
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo.
- Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.
- Circular 8/90 sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.
- ORDEN ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.
- Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros