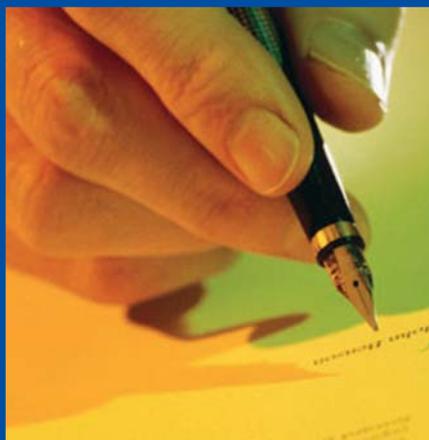


# GUÍA de PRODUCTOS BANCARIOS



**ADICAE**

Asociación de Usuarios de  
Bancos, CaJas Y Seguros

## CONTENIDO

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>PRÉSTAMO HIPOTECARIO</b>             | <b>3</b>  |
| <b>PRÉSTAMO PERSONAL</b>                | <b>4</b>  |
| <b>CRÉDITO AL CONSUMO</b>               | <b>5</b>  |
| <b>DESCUBIERTOS EN CUENTA CORRIENTE</b> | <b>7</b>  |
| <b>LIBRETAS Y CUENTAS CORRIENTES</b>    | <b>7</b>  |
| <b>TARJETAS DE CRÉDITO Y DE DÉBITO</b>  | <b>8</b>  |
| <b>TARJETAS COMERCIALES</b>             | <b>10</b> |
| <b>TARJETAS MONEDERO</b>                | <b>10</b> |
| <b>TRANSFERENCIAS</b>                   | <b>11</b> |
| <b>DEPÓSITOS A PLAZO</b>                | <b>12</b> |
| <b>IMPOSICIONES A PLAZO</b>             | <b>13</b> |
| <b>DEPÓSITOS ESTRUCTURADOS</b>          | <b>14</b> |
| <b>COMISIONES</b>                       | <b>14</b> |
| <b>BANCA A DISTANCIA</b>                | <b>15</b> |

## INTRODUCCIÓN

Con esta guía de productos bancarios, ADICAE, pretende aclarar conceptos bancarios no siempre claros para el consumidor, o en su caso, diferenciar aquellos productos que tienen una utilidad semejante pero que conllevan gastos o intereses o incluso, comisiones más altas que los Bancos o Cajas de Ahorro no explican claramente.

El objetivo, es simplemente, que usted, como cliente tenga claro siempre qué producto se adapta mejor a sus necesidades y suponga un menor coste a su bolsillo.

El consejo que ADICAE no se cansa de repetir es que compare entre distintas entidades de crédito, que pregunte, que solicite folletos bancarios, y que en caso de duda, acuda a asociaciones de consumidores donde encontrará asesores que le ayudarán a elegir lo que mejor le convenga.

Y tenga presente que le amparan derechos como consumidor, que el Banco de España tiene a su disposición un servicio de reclamación muy útil para la defensa de sus intereses cuando le sean aplicadas comisiones no determinadas en su contrato. El consumidor tiene pleno derecho a recibir información clara y detallada y desde luego las entidades financieras tienen la obligación de cumplir con lo estipulado en la ley.

EDITA



**ADICAE Madrid**  
Asociación de Usuarios de Bancos,  
Cajas y Seguros.

COLABORA



Dirección General de Consumo  
**CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO**  
Comunidad de Madrid

# PRÉSTAMO HIPOTECARIO

**Diferencias entre préstamo y crédito hipotecario:** el préstamo hipotecario es un producto financiero concebido para la adquisición de una vivienda y cuyas ventajas son los límites que las entidades nos pueden cobrar por comisiones o la posibilidad de cambiar a otro préstamo que nos interese más (subrogación). En el crédito hipotecario, el usuario tiene la posibilidad de utilizar una cuantía máxima de capital y no podrán aplicarse las ventajas de la subrogación.

**¿Cómo se formaliza la escritura?** Ante Notario y en escritura pública. Normalmente, es elegido por la entidad bancaria y es quien redacta la escritura. El cliente tiene derecho a examinar el proyecto dentro de los tres días hábiles anteriores a la firma, pudiendo pedir aclaraciones. Para que quede constituida y produzca efectos, se inscribe en el Registro de la Propiedad. El cliente puede solicitar una

copia de la escritura para conocer sus derechos y obligaciones.

**Escritura de la hipoteca.** Contenido: importe y forma de entrega. Número de cuotas, cuantía periodicidad. Condiciones para el reembolso anticipado. Definición del tipo de interés. Comisiones de apertura, intereses de demora, TAE, y cualquier otra comisión.

## Interés fijo o variable:

■ El primero, mantiene de forma constante el tipo de interés que nos aplican a lo largo de toda la vida del préstamo, por lo que la cuota mensual que hemos de atender se mantendrá invariable.

■ El interés variable, el tipo de interés que nos aplican varía en el tiempo conforme a la variación de los tipos de interés en el mercado. La revisión o modificación periódica del tipo de interés a aplicar dependerá del préstamo hipotecario contratado. Siendo normal que esta revisión se produzca cada 6 ó 12 meses.

## Consejos ADICAE:

Recuerde siempre que las condiciones de los préstamos bancarios SON NEGOCIABLES y nada le impide pedir ofertas en varios bancos y cajas para comparar y luego, elegir y negociar la que nos interesa de verdad.

No se deje engañar, el truco que algunos bancos o cajas hacen para cazarle, es que primero le cobran la tasación y después, le cobran las condiciones del crédito. No pague dinero hasta que no le confirmen lo que le cobran.

Guarde cualquier folleto publicitario de la entidad financiera con las condiciones, pues tiene validez contractual.

Usted puede presionar para:

- Que el tipo de interés sea más bajo
- Eliminar o bajar comisiones de apertura y cancelación

**Euribor:** Es el tipo de interés aplicado a las operaciones entre bancos de Europa; esto significa que es el porcentaje que paga como tasa un banco cuando otro le deja dinero. Este índice se calcula partiendo de los precios de oferta de los préstamos que se hacen entre sí los 64 principales bancos europeos.

## ¿Cómo se aplican los índices de referencia para revisar el tipo de interés?

Los índices de referencia garantizan al cliente que cuando se revise el interés de su préstamo, éste quedará ajustado a los precios del mercado. A la hora de aplicar estos índices hay que tener en cuenta dos factores:

■ el redondeo: muchas entidades suelen redondear los decimales de los índices de referencia. Para las hipotecas firmadas a partir de noviembre de 2002, el redondeo del tipo de interés habrá de efectuarse al extremo del intervalo pactado más próximo, sin que éste pueda sobrepasar al octavo de punto.

■ el margen o diferencial: es la cantidad que las entidades suman al índice de referencia que se ha tomado como base. Si un cliente tiene contratado un préstamo al Euribor más un punto y el Euribor está en el 4%, el nuevo tipo de interés del crédito se-



rá ese 4% más el punto establecido en el diferencial, es decir un 5%.

#### **Comisiones más frecuentes:**

■ **De apertura:** incluye cualquier gasto de estudio del préstamo, de concesión, de tramitación u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista con ocasión de la concesión del préstamo, y se devenga de una sola vez.

■ **De amortización anticipada:** si se ha previsto en nuestra escritura de préstamo devolver las cantidades antes de los plazos pactados, la entidad puede cobrarnos una comisión sobre la cuantía amortizada. Dicha comisión será del 1% y del 0,5% tras la reforma hipotecaria prevista para 2007 como máximo, si el tipo de interés es variable, y entre un 2% y un 4% si es fijo.

■ **De subrogación:** se devenga a consecuencia de la transmisión de la vivienda o finca hipotecada, en caso de que el nuevo propietario se subroga en la obligación de devolver la par-

te del préstamo todavía no pagada.

**Subrogación de la hipoteca:** significa que las entidades financieras pueden ser sustituidas por otras por el deudor de un préstamo hipotecario cuando ofrecen mejores condiciones que los primeros. Requisitos, que se hacen constar en el Registro a través de una nota marginal.

■ Persona jurídica subrogada

■ Nuevas condiciones pactadas del tipo de interés

■ Escritura, fecha, etc.

**Pago de cuotas.** Aspectos a tener en cuenta:

■ Plazo de duración del préstamo, es decir, número de años en el que se va a devolver el préstamo.

■ Periodicidad de las cuotas, es decir, intervalo entre pago y pago. Lo normal es que tengan carácter mensual.

■ El importe de las cuotas: Dos elementos: a) la parte del capital del préstamo que se amortiza y b) los intereses que se pagan por todo lo que se debe.

## PRÉSTAMO PERSONAL

¿Qué son? Son préstamos bancarios en los que la entidad de crédito entrega una cantidad fija de dinero y donde el prestatario queda obligado a devolverla en un tiempo determinado y pagando periódicamente los intereses correspondientes.

**Forma de constitución:** por contrato privado que puede estar visado por un corredor de comercio.

#### **Características:**

■ cantidad fija que se presta a una persona física o jurídica por un tiempo determinado.

■ se tienen que pagar intereses por la totalidad del capital prestado en períodos mensuales, trimestrales o semestrales, generalmente unidos a una cuota de amortización.

■ el préstamo tiene que estar pagado totalmente a su vencimiento, que no se prorrogará aunque sí se puede documentar, a dicho vencimiento, un nuevo préstamo.

■ El importe del préstamo se ingresa en una cuenta corriente.

**Plazo:** número de años en que se va a devolver el préstamo. Cuanto mayor sea el plazo, menor será la cuota a pagar, pero por el contrario más intereses deberemos pagar.

**Importe de las cuotas:** está formado por dos elementos:

■ la parte del capital del préstamo que se amortiza.

■ y los intereses que se pagan por todo lo que se debe.

¿Qué criterios evaluará la entidad financiera para determinar si me lo concede o no?

■ método del scoring: se basa en estudios estadísticos según las características que el solicitante tenga en la entidad. Se recogen datos del cliente (profesión, estado civil, antigüedad laboral, cuantía del

préstamo, saldo medio que mantiene con la entidad), a los que se da una puntuación determinada, que junto a la experiencia que el banco o caja tenga de usted determinará la aprobación o no de la operación.

■ **Método de la regla del tercio:** fija la anualidad máxima del préstamo como un tercio de los ingresos anuales que tiene el peticionario. Junto a ello, estudia también los riesgos reales en base a situación patrimonial y económica.

■ **¿En qué gastos incurriremos si contratamos uno?** Los gastos más habituales son los siguientes:

■ **Gastos de formalización:** gastos de estudio, de apertura del crédito o préstamos, por documentar ante fedatario público, de gestoría, etc

■ **Gastos de la operación de crédito:** sobre disponibilidad, sobre los excesos, por reclamaciones en posiciones deudoras, por modificación de garantías, por cancelación anticipada y por mantenimiento y administración.



## CRÉDITO AL CONSUMO

■ **¿Qué es?** Se aplica a los contratos donde un empresario se compromete a dar a un consumidor, es decir, destinatario final de los bienes y servicios, un crédito bajo la forma de pago aplazado, para financiar la compra de un bien o servicio.

■ **Exclusiones:** el importe mínimo de la operación es de 150 euros y el máximo de 20.000, aunque a los contratos que excedan se les aplicará en parte el régimen contenido en la Ley.

■ **Legislación:** se regula en la Ley 7/95 de Crédito al Consumo y la directiva europea 87/102 y su posterior modificación 90/88.

■ **Formalidades del contrato:** el empresario, al ofrecer un crédito a un consumidor, está obligado a entregarle antes de celebrar el contrato, si lo solicita el consumi-

dor, un documento con todas las condiciones del crédito, como oferta vinculante, que deberá mantenerse durante 10 días hábiles como plazo mínimo.

■ **¿Cómo?** Por escrito, debiendo entregar copias a cada una de las partes que intervinieran.

### Contenido del contrato:

- condiciones esenciales
- la Tasa Anual Equivalente
- las condiciones en las que se puede modificar
- importe, número y periodicidad o fechas de los pagos

■ **¿Qué comisiones se aplican a un crédito al consumo?** La ley regula la cuantía para la comisión por cancelación anticipada que

no podrá exceder del 1,5% del capital reembolsado anticipadamente (en contratos a tipo de interés variable) y del 3% en el resto de los casos. Las comisiones más habituales son la de apertura, comisión de cancelación anticipada, comisión por descubierto en cuenta corriente y comisión de reclamación de posiciones deudoras.

**¿Cómo se aplican las revisiones en los tipos de interés?** En los préstamos a tipo de interés variable, suelen quedar reflejados en las escrituras los plazos para las revisiones, el tipo de interés de referencia y la publicación de éste que afectará al interés efectivo que pagará el consumidor. Una vez llegado el momento de la revisión del tipo de referencia aplicado (Euribor), se toma el último índice de referencia publicado.

**Recuperación del bien:** si el prestamista recupera el bien por la nulidad o resolución de los contratos, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones realizadas. Si el prestamista no es responsable de la nulidad del contrato, tendrá derecho a reducir el 10% del importe de los plazos pagados en concepto de indemnización o una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto.

#### **Gastos de formalización del préstamo:**

- gastos de estudio
- gastos de apertura del crédito o préstamo
- gastos por documentar ante fedatario público (notario o corredor de comercio)
- gastos de gestoría (si el usuario no realiza por sus medios todas las gestiones)

#### **Comisiones y gastos del crédito al consumo:**

- Comisión de apertura: se devenga una sola vez.
- Gastos de corretaje: destinados a sufragar la intervención del corredor de Comercio ante el que se otorga el contrato de préstamo.
- Comisión de cancelación anticipada.
- Comisión por descubierto en cuenta

## **Consejos ADICAE:**

Conocer los derechos que la Ley de Crédito al Consumo y las Directivas europeas le otorgan, es el mejor medio para que su compra sea aún más satisfactoria.

Corrección pero firmeza, en la exigencia de sus derechos es la mejor



corriente. En esta comisión debe incluirse el TAE.

- Comisión de reclamación de posiciones deudoras. Las entidades de crédito cobran una comisión en caso de que el cliente no pudiera efectuar a tiempo el pago de cuota correspondiente a la amortización del préstamo.

# DESCUBIERTOS EN CUENTA CORRIENTE

¿Por qué se dan? Aparecen cuando se han recibido cargos en una cuenta bancaria que han sobrepasado el saldo que habría disponible, cubriendo la entidad financiera la cantidad que faltaba para atender esos pagos.

**Denominados:** "Números rojos" por los que el banco nos cobrará un interés diario. Quedan excluidos de estos descubiertos los que se hubieran producido por uso de tarjetas bancarias, especialmente de crédito.

El **consumidor** debe ser informado por escrito.

**Condiciones:** son libres, excepto para operaciones realizadas con consumidores en las que las entidades no podrán aplicar un tipo de interés que de lugar a una tasa anual equivalente superior al 2,5 veces el interés legal del dinero.

## Consejos ADICAE:

Desaconsejamos totalmente este medio de financiación por ser excesivamente caro. Se lo ha de verse como un recurso ocasional por fallos en las previsiones de liquidez.

Para que se le aplique la ley de crédito al consumo contrate la cuenta corriente como particular. Sepa que no debe admitir ninguna comisión por descubiertos ya que hay un límite legal de 2,5 el interés legal del dinero.

# LIBRETAS Y CUENTAS CORRIENTES

**Concepto:** libretas y cuentas corrientes son contratos de depósito a la vista, con total disponibilidad de efectivo que en ellas se mantenga. Pueden tener uno o varios titulares con disponibilidad indistinta o mancomunada. En el primero de los casos, cualquiera de los titulares puede disponer de la totalidad del efectivo, mientras que en el segundo caso, se requiere la firma conjunta de ambos titulares para disponer de fondos.

**Libretas de ahorro:** se sustentan documentalmente en una libreta que nos permite actualizarla a nuestra voluntad, y no permite el descubierto.

**Las cuentas corrientes** se sustentan en los informes de los apuntes que la entidad financiera nos debe remitir mensualmente, permiten el descubierto en cuenta y la utilización de talonario de cheques.

**Titularidad y propiedad de los fondos depositados:** la titularidad no presupone la propiedad a favor de ninguno de los titulares en particular, salvo prueba en contrario se considera que el 50% del saldo pertenece a cada titular. Frente a esta presunción cabe demostrar la auténtica propiedad de los fondos (a través del origen de los ingresos como por ejemplo, la domiciliación de la nómina de uno de los titulares).

**Figura del "autorizado":** es una persona que puede disponer de los fondos previa autorización de los titulares (que igual pueden retirar dicha autorización) en la cuantía o límite que estos fijen.

**Cuentas indistintas:** son cuentas solidarias, es decir, cualquiera de sus titulares y de manera independiente, pueden realizar movimientos en la misma

**Cuentas mancomunadas o conjuntas:** requieren de la concurrencia de todos sus titulares. Así para la extracción de dinero, será necesaria la firma de todos.

**¿Qué es el código IBAN?** Es un código numérico asignado a la cuenta corriente y que le permitirá realizar operaciones de cobro y pagos con otros países.

**¿Puede una entidad bancaria hacer pagar a sus clientes por la entrega de extractos mensuales de su Cuenta Corriente?** No, la entrega de extractos mensuales o por plazos superiores será, en todo caso, gratuita.

**Domiciliación de pagos y recibos:** es habitual utilizar estas cuentas y libretas para domiciliar tanto gastos periódicos (luz, teléfono, agua, etc.) como ingresos periódicos (nóminas, pensión, alquiler, etc.). Aunque tenga domiciliado un recibo, puede devolverlo en un máximo de 15 días.

**Comisiones de mantenimiento y administración en cuentas y libretas:** estas cuentas o libretas, si no se utilizan para otras actividades, están abiertas únicamente para

dar operatividad al producto principal, por tanto, no son un servicio solicitado por el cliente, sino impuesto por el banco, y NO cabe el cobro de dicha comisión.

**¿Es legal que los Bancos cobren una comisión por un servicio por el que antes no venían cobrando nada?** Primero tendrá que comprobar su contrato de cuenta para ver si venía allí contemplado el cobro de esta comisión. Si venía contemplado y hasta el momento en que le han cobrado la comisión no se la venían exigiendo se puede suponer que existía un acuerdo tácito por parte de la entidad de no cobrarle esa comisión. cuando la exige la entidad.

Si en el contrato no viene contemplado el cobro de esta comisión, se tendría que iniciar una reclamación al departamento de atención al cliente justificando que se ha producido una modificación unilateral del contrato sin previo aviso al cliente y exigiendo la devolución de las cantidades cobradas.

En ambos casos, el cliente tendría derecho a resolver el contrato, por aplicación de la legislación de consumidores.

## TARJETAS DE CRÉDITO Y DE DÉBITO

Las tarjetas son 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.

La tarjeta se emitirá siempre a nombre de una persona física y será personal e intransferible.

Podemos encontrar dos tipos de tarjetas:  
a) las financieras: emitidas por una entidad financiera, siendo de crédito o de débito.

b) las no bancarias: emitidas por establecimientos comerciales, como las de compra o las de cliente

Las tarjetas están reguladas en España por la Orden de 12 de diciembre de 1989 sobre tipos de interés, comisiones, normas de actuación, información a clientes, y publicidad de las entidades de crédito. La circular 8/90 y el Código Europeo de Buena Conducta en materia de pago electrónico.

### Tarjetas de débito

**¿Qué son?** Permiten obtener dinero en efectivo a través de cajero automático. Para ello, es necesario tener una cuenta corriente con la entidad que la emite y saldo en la misma.

Permiten también, a través del cajero, durante las 24 horas del día, realizar ingresos

en su cuenta corriente, cambiar su número de identificación personal, así como conocer su saldo y sus últimos movimientos. Permiten realizar recargas de teléfonos móviles, sacar entradas de cine, etc y actualmente, incluso transferencias.

**¿Cómo solicitarla?** Su solicitud se instrumenta en un contrato con un clausulado como condiciones generales firmado tanto por la entidad como por el titular de la cuenta.

**Características:** la tarjeta es personal e intransferible y emitida a persona física. El titular es responsable de la conservación y correcta utilización, debiendo cursar en caso de pérdida o sustracción aviso urgente a la entidad o al centro en 24 horas.

**PIN:** número de identificación personal, ha de ser memorizado, nunca apuntado para evitar sustracciones de dinero en caso de hurto de la tarjeta. Cuando se utilice el PIN en el cajero, normalmente existe un máximo de tres errores, tras los cuales la máquina retira la tarjeta por seguridad.

**TPV:** máquina electrónica que traspasa fondos de nuestra cuenta a la del establecimiento cuando pagamos en un local comercial. Emite un recibo autocopiativo que el cliente deberá firmar, quedando en poder de ambos una copia.

## Tarjetas de crédito

**¿Qué son?** Su principal función es la de poder realizar compras aplazando o fraccionando los pagos, aunque también en algunos casos pueden ser utilizadas como tarjetas de débito.

**Solvencia:** su concesión por una entidad bancaria no es inmediata, sino que será la solvencia del futuro usuario la que decida para que se le conceda o no el crédito. En caso afirmativo, se abrirá una cuenta, figurando como titular el usuario de la tarjeta, donde quedarán reflejados todos sus movimientos u operaciones.

**Contrato de solicitud:** una vez comprobado la solvencia, se firma este contrato donde se recogen las condiciones generales:

- personal e intransferible
- plazo de validez limitado que podrá ser renovado
- se fija el límite máximo con el que puede contar el beneficiario, así como el diario.

**Cargo en cuenta:** el cargo se puede realizar al instante de la compra, mensualmente (al mes siguiente sin intereses) o a plazos (una cierta cantidad al mes, sin intereses).

**Límite de disposición:** suele oscilar entre los 600 y 1.200 euros. Existe un límite de compra diario y obligación de comunicar su extravío.

## Consejos ADICAE:

- No lleve nunca el número PIN encima, memorécelo
- Muestre siempre el DNI en las compras
- No pierda de vista su tarjeta crédito
- No utilice el número secreto de la tarjeta en presencia de otras personas
- Vigile los movimientos de sus extracciones con tarjetas
- Nunca utilice su tarjeta en la que no esté completamente convencido de su seguridad



## Costes de las tarjetas

El coste de la tarjeta de débito suele ser reducido, o incluso, si están orientadas a los jóvenes pueden ser gratuitas. El coste se reduciría a comisiones por emisión o renovación y en la disposición de efectivo en cajeros de otra red en España.

Las tarjetas de crédito, suelen ser más onerosas. La comisión por emisión o renovación bascula entre los 15 y 60 euros. La disposición de efectivo en el cajero, entre un 2 y un 4% (mínimo 2 euros). Las compras, sin embargo, no soportan ningún tipo de comisión.

## TARJETAS COMERCIALES

Este tipo de medio de pago es emitido por grandes superficies, cadenas comerciales y asociaciones de comerciante, mediante la cual, tratan de facilitar las compras a sus clientes y fidelizarlos (ejemplo: tarjeta de compra de El Corte Inglés, tarjeta del VIP's)

**Ventajas:** son gratuitas, basta con demostrar que tenemos ingresos periódicos, podemos aplazar los pagos, dividir el importe en varios pagos.

**Inconvenientes:** algunas tarjetas no limitan la responsabilidad del titular en caso de uso fraudulento, y los altos tipos de interés en caso de pago aplazado.



## TARJETAS MONEDERO

**¿Qué son?** Se trata de una tarjeta que incorpora un chip magnético en sustitución de la tradicional banda magnética. Así permite ampliar su capacidad de almacenamiento de datos de forma que éste se conoce en todo momento cuál es el límite de la disposición y cuánto queda.

**Finalidad:** eliminar la calderilla de los bolsillos y realizar las compras más comunes sin utilizar dinero en metálico. Por ello, deben cargarse previamente y con su uso, el saldo irá disminuyendo con lo que habrá que recargarla de nuevo.



# TRANSFERENCIAS

**¿Qué es?** Es una orden de pago, una operación mediante la cual, el titular e una cuenta, en un banco o en una caja, ordena que se transfieran determinados fondos con cargo a ésta, a otra cuenta de la misma o distinta entidad.

**Usos más frecuentes:** es un servicio bancario ampliamente utilizado sobretodo para realizar pagos que deben hacerse en la cuenta del acreedor abierta en un banco determinado, así como para traspasar fondos, por parte del mismo titular, para hacer frente al pago de una letra o recibo que va a ser cargado en otra cuenta distinta.

## Partes en la transferencia:

- ordenante: la persona que ordena el movimiento de fondos y que tiene que ser titular de la cuenta de cargo
- el banco del ordenante
- el banco que recibe la orden y que hará efectivo el documento emitido
- el beneficiario de la cuenta de abono

**Condiciones para realizar la transferencia:** la primera condición es que la orden provenga del titular de la cuenta donde se hará el cargo. Después, el cliente ha de rellenar un "impreso de solicitud e transferencia", en el que figurará:

- la fecha
- nombre y domicilio del ordenante y cuenta de cargo
- importe en cifra y letra
- entidad destinataria y sucursal
- nombre y domicilio del destinatario, y cuenta de abono
- firma del titular u ordenante
- el banco registrará la información y quedará en poder del cliente una copia que verifica que la orden ha sido realizada

## Comisiones:

- las transferencias que se realizan de cuenta a cuenta de una misma oficina, se consideran libres de comisión
- en otros bancos, este servicio sólo será gratuito si se trata de dos cuentas del mismo titular. Hay que tener picardía y preguntar antes los gastos de la misma.
- en transferencias a otras entidades,

## Consejos ADICAE:

Recomendamos que antes de realizar una transferencia, pregunte SIEMPRE el coste que le supondrá la misma.

Si el importe que se le exige es desproporcionado o inadecuado, valore la posibilidad de utilizar medios alternativos.

Conviene resolver los problemas de comisiones por estas operaciones en e



plazas o titulares distintos es el cobro de un porcentaje sobre el capital movido con un mínimo estipulado.

**Transferencias entre estados miembros de la Unión Europea:** se regulan en la Ley 9/1999 y tienen un régimen diferenciado respecto del de las transferencias internas. En estos supuestos, los gastos de la transferencia, salvo que se indique lo contrario, será n de cuenta del ordenante y existen una serie de plazos máximos para la ejecución de la misma, cuyo incumplimiento acarreará sanciones económicas para la propia entidad causante. El coste de la transferencia aparecerá reflejado en el listado de tarifas de la entidad.

# DEPÓSITOS A PLAZO

**¿Qué son?** Son un producto de inversión clásico en el que se fija el pago de unos intereses o una retribución en especie (un regalo) a cambio de mantener una determinada cantidad de dinero depositada, sin recuperarla hasta el momento del vencimiento de un plazo.

**Cancelación de un depósito:** implica únicamente la cancelación del contrato inicial, con lo que se incumple el compromiso tomado inicialmente, y no se generan los intereses del depósito correspondientes, pero NO pueden provocar una pérdida del dinero invertido para el usuario.

**Renovación del depósito:** puede ser automática si el usuario no da la orden en contra, pero sólo de aquellos que tienen una remuneración en dinero, no de aquellos que conllevan regalos.

Factores a tener en cuenta a la hora de elegir un depósito:

- alta rentabilidad
- liquidez total o inmediata
- vencimiento muy corto de tiempo
- tratamiento fiscal favorable

## Consejos ADICAE:

Para evitar problemas de disponibilidad de dinero, o de pérdida de rentabilidad por cancelación anticipada, conviene dividir nuestro dinero en varios plazos distintos vencimientos.

Así, para una necesidad puntual, siempre tendremos un plazo que venza



**Ventajas de los depósitos bancarios "a la vista":** permiten colocar el dinero con una disponibilidad inmediata, es decir, otorgan la capacidad de retirar nuestro dinero y disponer de él. Como desventaja, su escasa rentabilidad.



**¿Puede una entidad financiera cobrar alguna comisión si hago efectivo el dinero colocado en un depósito a plazo antes del vencimiento de la imposición?** Si, pero en ningún caso podrá ser superior a los intereses devengados hasta el momento.

**¿Es necesario una cantidad mínima para abrir un depósito a plazo?** Si, esa cantidad oscila entre 6.000 y 30.000 euros, aunque es negociable.

**Los depósitos en Internet, ¿son tan buenos como parecen en la publicidad?** Lo que el consumidor tiene que tener en cuenta, es que sólo durante el primer mes su ahorro recibirá el interés nominal. En definitiva, pueden ser interesantes las ofertas de cuentas o depósitos por Internet, pero resultan engañosas porque nos cegamos en el primer momento por el alto tipo de interés que nos ofrecen y no vemos que son para un lapso de tiempo muy breve.

**¿Están garantizados los ahorros depositados en una entidad de crédito?** Si, hasta un importe máximo de 20.000 euros. Los beneficiarios de estas garantías son los depositantes, ya sean personas físicas o jurídicas. La garantía se aplica por depositante. El Fondo de Garantía de Depósitos, debe realizar el pago de la garantía dentro de los tres meses siguientes a la producción de los supuestos indicados. Este plazo puede ampliarse por motivos excepcionales y con autorización del Banco de España.

**¿Están obligadas las entidades españolas a adherirse al Fondo de Garantía de Depósito?** Las entidades de crédito españolas (Bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito) inscritas en el Registro de Entidades del Banco de España, están obligadas por ley a adherirse al Fondo de Garantía de Depósito (FGD). Formalmente, existen tres, uno para bancos, otro, para cajas de ahorro y otro para cooperativas de crédito. En el caso de sucursales de entidades de crédito comunitarias, la garantía de los depósitos y valores queda cubierta por su país de origen.

## IMPOSICIONES A PLAZO

**¿Qué son?** Son la denominación corriente que se da a un producto muy parecido al depósito a plazo, pero en el que los intereses provienen directamente de la cesión de deuda pública de la que es propietaria el banco, o de la adquisición de Repos, es decir, un derivado similar a de la deuda pública.

**Cancelación anticipada** de una imposición a plazo: supone la recompra de los títulos de deuda pública que nos habían vendido por la propia entidad bancaria.

El **precio de la recompra** lo marca la propia entidad y suele suponer una pérdida

parcial de los intereses que nos iban a dar, pero si los intereses de la deuda pública tuviesen cambios fuertes, podría darse el caso de que nos recomprasen los títulos por menos dinero del que invertimos inicialmente, en este caso cabe una pequeña pérdida del capital invertido.

**Renovación de las imposiciones a plazo fijo:** implican la orden escrita del titular, ya que suponen la compra de títulos del particular a la entidad bancaria, y en caso de cancelación anticipada, supondrían una responsabilidad para el titular en función de la posible bajada de intereses de estas imposiciones.

# DEPÓSITOS ESTRUCTURADOS

**¿Qué son?** No son depósitos en su concepto clásico, sino un híbrido que conlleva un riesgo, algo totalmente contrario al concepto que tenemos de depósito.

**Características:** se componen de un auténtico depósito a plazo con una alta rentabilidad (que es el reclamo publicitario) a un plazo muy corto, y de un segundo contrato firmado sobre un porcentaje del dinero depositado, o sobre la totalidad, en el que se vincula la rentabilidad futura a la evolución de valores bursátiles u otros de renta variable. Este segundo contrato, sin el cual no se puede realizar el depósito de alta rentabilidad, es el que incluye el riesgo, que en muchos casos puede llevar a pérdidas importantes sobre el capital invertido.

## Consejos ADICAE:

Aparentemente, el objetivo de estos productos es combinar la seguridad con rentabilidad, pero en realidad se busca seguir empujando al ahorrador hacia la renta variable hasta en el peor momento.

Los fondos de inversión han conseguido aumentar la captación de dinero a pesar de la crisis.



# COMISIONES

En general, **son libres** y fijadas por el mercado libre

Las comisiones bancarias y de las entidades financieras están **limitadas en ocasiones por legislación específica**, como en créditos al consumo, préstamos hipotecarios, fondos de inversión

**Requisito ineludible:** las comisiones bancarias deben estar registradas en el Registro de Comisiones del Banco de España.

**Mala práctica bancaria:** ciertas comisiones cobradas por los bancos que las resoluciones del Banco de España determinan que son mala práctica bancaria, y por tanto, deben reclamarse siempre para que se produzca su reintegro.

**Comisiones sin previo aviso:** cuando una entidad de crédito comienza a cobrar comisiones por un servicio por el que antes no cobraba nada, aunque esta posibilidad venga recogida en el contrato y la comisión esté registrada en el Banco de España, debe COMUNICAR previamente al usuario el cobro de dicha comisión, para que éste pueda decidir si continúa recibiendo el servicio de dicha entidad. Si no se produce ese aviso, la entidad debe reintegrar la comisión cobrada.

## Comisiones en cuentas y libretas.

■ **Comisión de mantenimiento:** se cobra simplemente por tener abierta una cuenta. Es una cantidad fija a pagar periódicamente

■ **Comisión de administración:** se cobra por cada apunte o operación realizada. Algunas entidades no la cobran y otras, lo hacen a partir de un número determinado de apuntes.

■ **Comisión por inactividad:** se cobra por la falta de actividad en la cuenta o libreta. Cada entidad tiene su concepto de inactividad.

■ **Comisión por descubierto:** es una comisión que penaliza al producirse el descubierto. Se aplica al margen del tipo de interés por descubierto. Su cobro ha sido cuestionado por el Banco de España.

## Consejos ADICAE:

Como norma, para saber si una comisión responde a las buenas prácticas bancarias debe cumplir 5 requisitos:

- 1- responder a un servicio realmente prestado
- 2- que dicho servicio haya sido solicitado y aceptado por el cliente
- 3- que sea proporcional al servicio prestado
- 4- que la comisión o gasto figure en el concepto en el contrato
- 5- que esté expresamente recogida

# BANCA A DISTANCIA

## Banca por teléfono

Es un paso previo a la banca por Internet. Permite realizar un gran número de operaciones a través del teléfono, previo paso de unas claves de seguridad.

**¿Qué podemos hacer sino estamos de acuerdo con algún cargo u operación?** Siempre cabe la posibilidad de solicitar copia de la grabación en la que se realiza la orden. Pero hay que tener cuidado, por que en los contratos de esta naturaleza se suele incluir la cláusula de que si en 15 días naturales, no se recibiera reclamación escrita del titular, se entenderá que existe confirmación de todas las operaciones.

## Consejos ADICAE:

A pesar de la ventaja de la agilidad de las gestiones, se plantea la duda de la seguridad de las operaciones:

- las llamadas son grabadas y guardadas por el banco durante 5 años

- si hubiera algún problema, habrá que dirigirse al banco y comprobar la veracidad de dicha llamada.

- el mayor problema de la banca por teléfono, es el vacío jurídico que existe en esta materia, al no requerirse la firma del cliente.

**¿Es gratuito?** Si, pero tenga cuidado, en algunos contratos la entidad se reserva expresamente la potestad de cobrar por el servicio cuando así lo desee.

**¿Está regulada la actividad de este tipo de entidades?** En general, las ofertas de "bancos telefónicos" provienen de entidades dependientes de otras entidades con mayor nombre. No obstante, estos bancos deben cumplir con los requisitos de la normativa española. Para conceder operatividad a una entidad de crédito, debe aprobarse por el Ministerio de Economía, tras cumplir una serie de requisitos como la apertura de una cuenta especial en el Banco de España, donde deben ingresar los accionistas del futuro banco, un depósito previo.

## Banca por internet

Es aquella que no cuenta con oficinas físicas, sino que ofrece sus servicios a través de Internet, y los usuarios realizan sus operaciones teleclicando, desde sus ordenadores la dirección de la entidad y el código privado de su cuenta.

**¿Qué ofrece la banca por Internet?** Ofrece una mayor rentabilidad que las oficinas tradicionales, y suele omitir las comisiones u otros gastos de emisión.

**¿Cuáles son los tipos de bancos on-line existentes?**

- los bancos on-line independientes de cualquier entidad off-line.

- los bancos on-line que forman parte de un banco o grupo bancario off-line. Ejemplo: Patagon, que cuenta con algunas oficinas físicas

- los bancos off-line (se incluyen aquí las Cajas de Ahorro) que ofrecen sus servicios o productos también por Internet

**¿Qué operaciones podemos hacer por Internet?**

- consulta de cuentas

- realización de transferencias

- inversión en fondos y depósitos

- compraventa de acciones y otros valores y activos financieros en tiempo real

- sistema de pago telemático de impuestos: se requiere elegir el modelo del impuesto, rellenar los datos de la empresa, seleccionar la cuenta donde realizar el cargo o adeudo correspondiente, imprimir el recibo, obtener el justificante y consignarlo después en el apartado correspondiente de la Agencia Tributaria.

**¿Qué es el phishing?** Es la capacidad de duplicar una página web para hacer creer al visitante que se encuentra en la página original en lugar de la copiada. Se utiliza con fines delictivos, duplicando páginas webs de bancos conocidos y enviando indiscriminadamente correos para que se acceda a esta página a actualizar los datos de acceso al banco.

**Consejos para evitar el phishing:** evitar facilitar sus datos en aquellas webs de apariencia sospechosa y en aquellas en cuya dirección no aparezca <https://>, o un candado en la parte inferior, lo que acredita en ambos casos que accede a un sitio seguro.

# GUÍA DE PRODUCTOS BANCARIOS

las asociaciones  
de consumidores  
como **ADICAE**,  
estamos para  
defender tus  
derechos,  
**acude a ellas**



Edita:



**ADICAE**  
**Madrid**

c./ Embajadores 135, 1ºC interior  
28045 Madrid  
Tfno 91 5400513, Fax 91 5390023  
e-mail:  
[coordinacionmadrid@adicae.net](mailto:coordinacionmadrid@adicae.net)

[www.adicae.net/madrid](http://www.adicae.net/madrid)

Colabora:



Dirección General de Consumo  
**CONSEJERÍA DE SANIDAD Y  
CONSUMO**  
Comunidad de Madrid