







# Manual de los Servicios Bancarios

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA, MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO

Vitoria-Gasteiz, 2004

Edición: 1ª, noviembre 2004

Tirada: 2.000 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco  
Departamento de Industria, Comercio y Turismo

Internet: [www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)

Edita: Departamento de Industria Comercio y Turismo  
Donostia-San Sebastián 1 – 01010 Vitoria-Gasteiz

Fotocomposición e impresión: Impresión, S.C.  
Portal de Gamarra, 9 - Pabellón 11 - 01013 Vitoria-Gasteiz

Depósito legal: VI-549/04

Este manual tiene carácter exclusivamente divulgativo, sin que su contenido tenga valor jurídico vinculante.

Los datos de este manual están actualizados a 30 de septiembre de 2004. Téngase en cuenta que algunos de estos datos pueden ser modificados por cambios en la normativa aplicable.

## PRESENTACIÓN

*Es objetivo primordial de la Dirección de Consumo proporcionar a la ciudadanía información en consumo. Uno de los aspectos más característicos de este derecho a la información, que se reconoce en la Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarías, es la edición de folletos y manuales monográficos sobre los diferentes actos de consumo.*

*Es evidente que hoy en día casi la totalidad de la ciudadanía es usuaria de alguno de los servicios bancarios más habituales, tales como libretas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas, préstamos, planes de pensiones, etc. Sin embargo, pese a la habitualidad en el uso de los servicios bancarios se echa de menos una clarificación de las nociones básicas relativas a este tipo de servicios.*

*Con el propósito de satisfacer dicha necesidad, ya en 1994 se publicó la primera edición del “Manual del usuario de servicios bancarios”, a la que siguió en 1997 una segunda edición. Este “Manual de los servicios bancarios” nace con idéntica finalidad y desde una perspectiva actual, que tiene en cuenta los nuevos servicios financieros y las modificaciones normativas.*

*Confío en que este manual eminentemente práctico que tienes en tus manos sea un instrumento válido que te oriente a la hora de realizar los actos más comunes ante las entidades bancarias.*

*Vitoria-Gasteiz, a 2 de noviembre de 2004*

**Rodrigo García Azurmendi**  
**Viceconsejero de Comercio y Consumo**



# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS BANCARIOS</b> .....	9
1.1. Los servicios bancarios y la persona usuaria .....	11
1.2. La banca y el negocio bancario .....	13
<b>2. LAS OPERACIONES DE DEPÓSITO O PASIVO</b> .....	17
2.1. Los Depósitos Bancarios “a la vista” .....	20
2.2. Los Depósitos a plazo / Imposiciones a plazo .....	30
2.3. Los Planes de Pensiones .....	33
2.4. Las Entidades de Previsión Social Voluntaria (EPSV) .....	40
2.5. Los Fondos de Inversión .....	47
2.6. Los Servicios de Intermediación Bancaria .....	54
<b>3. LAS OPERACIONES DE CRÉDITO O ACTIVO</b> .....	57
3.1. El préstamo hipotecario .....	62
3.2. El préstamo al consumo .....	87
3.3. El crédito al consumo .....	96
3.4. El préstamo vinculado a un contrato de consumo: La venta con financiación .....	103
3.5. El leasing .....	104
3.6. El renting .....	105
<b>4. OTRAS OPERACIONES BANCARIAS: OPERATIVA DE COBROS Y PAGOS</b> .....	107
4.1. El Cheque .....	109
4.2. El Pagaré .....	113
4.3. La Transferencia Bancaria .....	115
4.4. El Recibo Bancario / Domiciliación .....	119
4.5. La Tarjeta Bancaria .....	120
4.6. El Monedero Electrónico .....	128
<b>5. OTROS SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS</b> .....	129
5.1. El Seguro .....	131
5.2. La Caja de Seguridad .....	134
5.3. La Recaudación y Devolución de Impuestos y la Intermediación ante Entidades Públicas .....	136
5.4. La Compra-Venta de Divisas .....	136
5.5. El Buzón Permanente .....	136

<b>6. EL ENDEUDAMIENTO</b> .....	139
6.1. El endeudamiento en la economía doméstica .....	141
6.2. Recomendaciones ante el endeudamiento excesivo .....	145
6.3. Las cifras del endeudamiento en la economía doméstica .....	147
<b>7. TRANSPARENCIA BANCARIA</b> .....	151
7.1. Publicidad de las operaciones financieras .....	153
7.2. Comisiones. Folleto de Tarifas .....	155
7.3. Condiciones de Valoración .....	156
7.4. Tablón de Anuncios .....	160
7.5. Los Documentos Contractuales .....	162
7.6. Documentos de Liquidación de operaciones .....	167
7.7. Tasa Anual Equivalente (TAE) .....	174
<b>8. RECLAMACIONES</b> .....	177
8.1. Reclamación previa ante la entidad .....	179
8.2. Organismos de defensa general de las personas consumidoras y usuarias .....	179
8.3. Organismos de defensa específica en materia de servicios financieros .....	180
<b>ANEXO I: LEGISLACIÓN BANCARIA</b> .....	197



# **1 - INTRODUCCIÓN A LOS SERVICIOS BANCARIOS**



# 1- INTRODUCCION A LOS SERVICIOS BANCARIOS

- 1.1. Los servicios bancarios y la persona usuaria
- 1.2. La banca y el negocio bancario

## 1.1. LOS SERVICIOS BANCARIOS Y LA PERSONA USUARIA

Las entidades bancarias, bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito, han reforzado sustancialmente su presencia en la vida cotidiana de la ciudadanía media en los últimos tiempos.

Es un cambio que puede contrastarse fácilmente al recordar que las generaciones pasadas, no muy lejanas, únicamente estaban dispuestas a adquirir bienes si podían comprarlos al contado. Hoy, en cambio, **muchas personas medias viven endeudadas e «hipotecadas»** y de esta forma, aplazan gran parte de sus pagos.

La «persona deudora» ha dejado de ser una figura mal vista por la sociedad, llegándose al extremo opuesto. Hoy en día, «deber» significa «disponer de crédito» o, lo que es lo mismo, ser merecedor de la confianza del banco, y es claro que no todo el mundo goza de esta «privilegiada» situación.

Por otra parte, **el desarrollo económico, técnico y productivo de los países no se entiende sin un sector bancario fuerte y sólido, que atienda las necesidades de financiación de la ciudadanía empresaria e inversora.**

En los últimos tiempos, la ciudadanía media ha intensificado sus relaciones con los bancos, **para depositar sus ahorros y para solicitar créditos.**

Es debido precisamente a este creciente protagonismo de intermediación de la banca en la economía que, desde sus inicios, **los poderes públicos han instrumentado políticas fuertemente intervencionistas en el sector.**

**La protección de los intereses de quienes depositan su dinero en los bancos** (las personas ahorradoras) es, en todo caso, el fundamento último de **una estricta normativa de funcionamiento y de vigilancia relativa a las diferentes entidades de crédito** en todos los países desarrollados.

En este ámbito, debe señalarse la existencia a nivel estatal de una institución arbitradora y fiscalizadora del sector bancario, como es el Banco de España.

Asimismo, no debe obviarse el fuerte cambio protagonizado por el sector bancario en los últimos tiempos, como consecuencia precisamente de su enorme difusión en la vida social y económica. **Han aparecido nuevos tipos de entidades financieras y de crédito**, incluso procedentes de sectores no bancarios o financieros, y **los «productos bancarios» han alcanzado un grado de complejidad tal que, muchas veces, resultan incomprensibles para el gran público.**

La presente guía pretende clarificar, en este sentido, los principales términos y conceptos que se enmarcan en el ámbito de los “servicios bancarios”:

- **“Operaciones de Pasivo”** o de “Captación de Dinero” de la banca, y que también se conocen como Operaciones de Depósito: aquellas que se plantean cuando una persona física, una empresa o una entidad cualquiera acude a los bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito para depositar las sumas de dinero que ha conseguido acumular y sobre las que desea conseguir un rendimiento,
- **“Operaciones de Activo”** o de “Colocación de Dinero” de la banca, y que también se conocen como Operaciones de Crédito: aquellas que se plantean cuando la ciudadanía, las empresas o una entidad cualquiera acuden a las entidades bancarias para obtener el dinero que necesitan para llevar a cabo sus planes de inversión o sus deseos de consumo.

Con las llamadas «Operaciones de Depósito» la persona ahorradora pretende conseguir una remuneración a los excedentes de dinero que ha conseguido.

Por su parte, las «Operaciones de Crédito» de los bancos hacen posibles los proyectos de consumo o inversión cuando no se dispone del dinero suficiente en un momento determinado.

## 1.2. LA BANCA Y EL NEGOCIO BANCARIO

Los **bancos**, las **cajas de ahorros** y las **cooperativas de crédito** son las **entidades de crédito** más relevantes del Sistema Financiero español.

Su actividad y negocio consiste en **captar dinero de quienes disponen de un excedente** (personas ahorradoras) para **prestarlo a quienes lo requieran** (personas consumidoras/inversoras).

Por tanto, se encargan de **reconducir y canalizar los excedentes monetarios de unas personas hacia las necesidades de otras**. Las entidades de crédito son intermediarias entre el Ahorro y la Inversión o el Consumo.

Sus operaciones son de doble naturaleza:

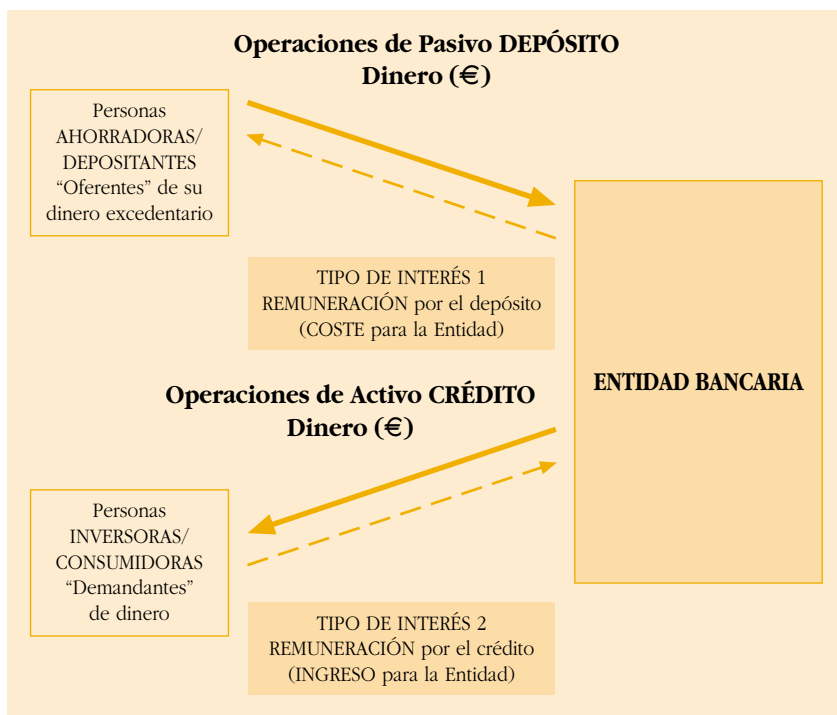
- **Operaciones de captación de dinero:** cuando la clientela deposita sus ahorros en las entidades de crédito (en lenguaje bancario son conocidas como Operaciones Pasivas o de Depósito).
- **Operaciones de colocación de dinero:** cuando las entidades de crédito ponen a disposición de su clientela las sumas de dinero solicitadas para el consumo o la inversión (en lenguaje bancario, Operaciones Activas o de Crédito).



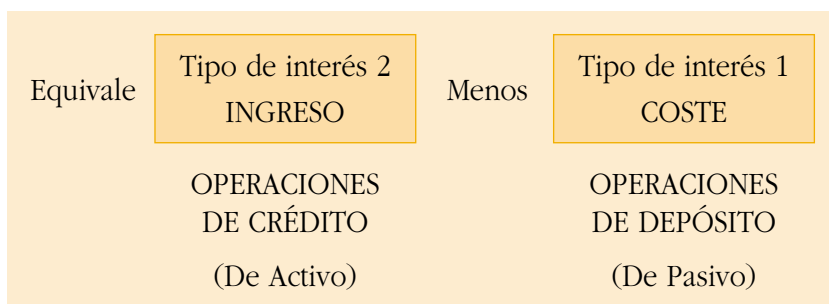
El negocio bancario es un negocio de intermediación. **Su rentabilidad se genera por la diferencia entre:**

- **el costo** que soportan las entidades bancarias por las Operaciones Pasivas o de captación de dinero (intereses con que remuneran a la persona depositante/ ahorradora),
- y **el ingreso** que obtienen por las Operaciones de Activo o de colocación de dinero (intereses que la persona inversora/ consumidora debe pagar a la entidad).

El beneficio de las entidades de crédito resulta de la diferencia entre ambos, ingresos y gastos, **intereses que cobran** a la población destinataria/ demandante de dinero (por las Operaciones de Activo o de CRÉDITO) e **intereses con que remuneran** a la población ahorradora de dinero (por las Operaciones de Pasivo o de DEPÓSITO BANCARIO). Esta es la esencia del **negocio bancario**.



## RENTABILIDAD NEGOCIO BANCARIO

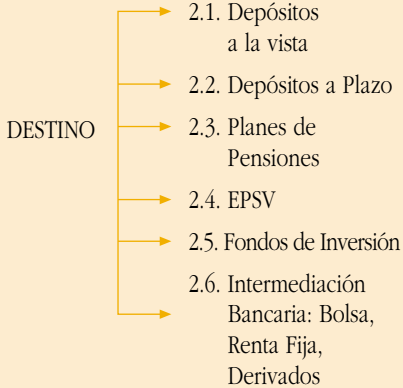


En los próximos capítulos se analizan los diferentes tipos de servicios bancarios:

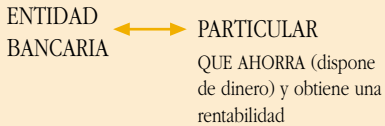
- **Operaciones de Depósito o Pasivo.**
- **Operaciones de Crédito o Activo.**
- **Otras Operaciones Bancarias: operativa de cobros y pagos.**
- **Otros Servicios Bancarios.**

## Capítulo 2. OPERACIONES DE DEPÓSITO

QUIEN dispone de dinero,  
QUIEN ahorra



### CONTRATO

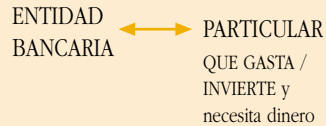


## Capítulo 3. OPERACIONES DE CRÉDITO

QUIEN necesita dinero,  
QUIEN gasta / invierte



### CONTRATO

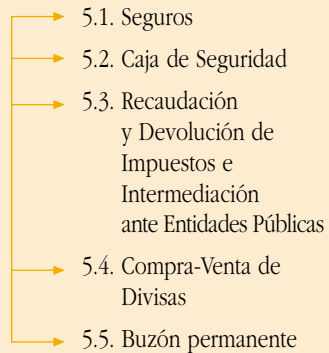


## Capítulo 4. OPERACIONES DE COBRO Y PAGO

Asociadas a un movimiento en el saldo de las cuentas de depósito (Cap. 2)



## Capítulo 5. OTROS SERVICIO OFRECIDOS POR LOS BANCOS





## **2 - LAS OPERACIONES DE DEPÓSITO O PASIVO**



## 2. LAS OPERACIONES DE DEPÓSITO O PASIVO

- 2.1. Los Depósitos Bancarios “a la vista”
- 2.2. Los Depósitos a plazo / Imposiciones a plazo
- 2.3. Los Planes de Pensiones
- 2.4. Las Entidades de Previsión Social Voluntaria (EPSV)
- 2.5. Los Fondos de Inversión
- 2.6. Los Servicios de Intermediación Bancaria

El **ahorro** puede definirse como **el excedente monetario de la economía cotidiana o familiar**, es decir, es el dinero sobrante que se consigue acumular, una vez cubiertas y pagadas las distintas necesidades de consumo y/o inversión.

Las personas Ahorradoras estarán dispuestas a prescindir temporalmente de su dinero “sobrante” o excedente monetario, dejándolo en manos de un intermediario financiero, a cambio de una determinada **rentabilidad**.

**Factores que debe tener en cuenta la persona Ahorradora al optar por las diferentes posibilidades de “COLOCACIÓN” o Depósito de su excedente monetario:**

- **La rentabilidad**, es decir, qué intereses va a conseguir por “prestar” su dinero y, por consiguiente, por prescindir temporalmente de él.
- **La liquidez o posibilidad de recuperar su dinero en el momento en que lo desee** o, dicho de otra manera, qué posibilidades tiene de convertirlo en efectivo de forma inmediata.
- En relación al factor anterior, deberá considerar **el vencimiento o plazo del depósito**: el tiempo que tardará en recuperar su dinero.
- **La fiscalidad o tratamiento fiscal** que recibe su depósito. Este factor no debe olvidarse, puesto que afectará a la rentabilidad final de la “colocación” del dinero, es decir, al beneficio que se obtendrá por prestar su dinero.

Desde el punto de vista de la persona Ahorradora, lo ideal sería encontrar un “depósito” con una rentabilidad muy alta, con una liquidez total o inmediata, con un vencimiento muy corto de tiempo y con un tratamiento fiscal favorable.

Sin embargo, la norma general hace incompatibles estos deseos, ya que la mayor rentabilidad se consigue, en términos generales, con depósitos con menor liquidez y con mayores plazos de vencimiento.

En términos generales las **Operaciones de Pasivo** de las entidades de crédito (de Depósito de las personas Ahorradoras) pueden clasificarse en cinco categorías:

- Los depósitos bancarios “a la vista”.
- Los depósitos “bancarios a plazo”. Imposiciones a plazo.
- Los *Planes de Pensiones*.
- Las *EPSV*.
- Los *Fondos de Inversión*.

## 2.1. LOS DEPÓSITOS BANCARIOS “A LA VISTA”

Un depósito bancario a la vista permite colocar el ahorro con una disponibilidad inmediata. Ofrece una gran facilidad para movilizar saldos, aprovechando los servicios que lleva asociados, por ejemplo, la domiciliación de recibos, las tarjetas de débito y crédito, los talonarios, etc. Sin embargo, su escasa y casi inexistente rentabilidad, merman su interés como objetivo para conseguir lucrativos intereses.

Actualmente, las entidades de crédito están usando una estrategia agresiva para captar depósitos a la vista, ofreciendo una amplia gama de productos, cuyo objetivo es ofrecer una remuneración más elevada, altamente competitiva, con liquidez inmediata, pero limitando determinados servicios que este tipo de depósitos llevan asociados.

Los principales depósitos a la vista (LIQUIDEZ INMEDIATA) son:

⇒La Cuenta Corriente.

⇒La Libreta de ahorro.

⇒La Cuenta Superremunerada en Cuenta Corriente o Libreta.

⇒La Cuenta Vivienda.

### 2.1.1. LA CUENTA CORRIENTE

La Cuenta Corriente es **un contrato** por el cual la persona titular de la cuenta deposita su dinero en la entidad bancaria, y ésta se compromete a devolverle en efectivo y al instante el dinero requerido, así como a remunerarle con los intereses pactados. **En esta cuenta su titular puede ingresar y retirar fondos cuando lo desee.** Por tanto, es un depósito a la vista porque la persona ahorradora puede disponer de su dinero en efectivo en el momento en que lo solicite.

La entidad tiene la obligación de transmitir a la persona depositante el extracto de su cuenta, al menos semestralmente. A pesar de ello, la mayoría de las entidades envían al domicilio de su titular una liquidación mensual, en la que se indican los movimientos de la cuenta, el saldo final y los intereses correspondientes.

#### *Características*

- Debido a su agilidad operativa, el depósito en Cuenta Corriente es el sistema más utilizado en el ámbito empresarial para efectuar pagos y cobros (que serán cargos y abonos en la cuenta), de diferente naturaleza: transferencias, cheques, recibos, domiciliaciones, compra-venta de acciones, etc.
- La entidad de crédito puede, por decisión voluntaria o por disposiciones contractuales, efectuar pagos o admitir retiradas de dinero superiores al saldo que la persona titular tenga en la cuenta, quedando ésta en un “descubierto”. En el primer caso, se incurriría en un “descubierto tácito”, mientras que en el caso de estar

previsto en el contrato, se trataría de un “descubierto autorizado contractualmente”. La entidad bancaria aplicará al descubierto intereses y comisiones que, por lo general, son bastante elevados (la TAE para descubiertos en cuenta corriente para las personas consumidoras no debe superar el límite de 2,5 veces el tipo de interés legal del dinero).

- Los trámites requeridos para abrir una Cuenta Corriente son la firma de un contrato de carácter indefinido y la primera entrega de dinero (abono en cuenta). En el contrato se especificarán las condiciones particulares sobre comisiones y gastos, intereses, disposición de fondos, etc.
- No se exige un importe mínimo de apertura de Cuenta Corriente.

### 2.1.2. LA LIBRETA DE AHORRO (Cuenta de Ahorro)

Las Libretas de Ahorro o Cuentas de Ahorro a la vista son depósitos muy semejantes a las Cuentas Corrientes y son, por definición, contratos de efectivo, de libre disposición. Todas las operaciones realizadas quedan reflejadas en la Libreta que se entrega a su titular, y que popularmente se conoce como “cartilla de ahorros”. Es el sistema más utilizado por la ciudadanía en general.

La Libreta permite disponer de dinero efectivo de forma rápida por ventanilla, por cajero o utilizando algún instrumento de pago que lleve vinculado. Otra característica que cabe señalar es el hecho de que la Libreta física permanece en poder de su titular, pudiendo actualizarla cuando considere conveniente en los cajeros habilitados para ello o en cualquier sucursal del banco.

Hasta hace relativamente poco tiempo, las principales diferencias con la Cuenta Corriente eran que con la Libreta de Ahorro no se podía operar con cheques, no se disponía de algunos servicios de caja y no se admitían descubiertos. Sin embargo, en la actualidad no ocurre así. Cuando se contrata una Libreta de Ahorros, la entidad suele ofrecer instrumentos y servicios similares a los proporcionados por una Cuenta Corriente.

La Libreta de Ahorro es, junto con la Cuenta Corriente, el producto bancario más tradicional y ambos presentan utilidades y características similares.

### *Características*

- Las Cuentas de Ahorro o Libretas son en la actualidad prácticamente tan operativas como las Cuentas Corrientes.
- En caso de descubierto, también se aplican comisiones sobre el exceso dispuesto por encima del saldo.
- La apertura de una Libreta o Cuenta de Ahorro se lleva a cabo con la firma de un contrato de carácter indefinido y la entrega del dinero al banco o caja de ahorros. En el contrato se especifican las condiciones particulares sobre comisiones y gastos, intereses, etc.
- Normalmente no se exige un importe mínimo de apertura en la Libreta o Cuenta de ahorro.

## **LAS CUENTAS CORRIENTES Y LAS LIBRETAS DE AHORRO (CUENTAS DE AHORRO)**

### **1.- Perfil de la persona ahorradora**

Debido a la baja remuneración de intereses que ofrecen, las Cuentas Corrientes y las Cuentas de Ahorro o Libretas no se utilizan para obtener una rentabilidad del ahorro, sino como **instrumento operativo para los pagos y cobros de la economía doméstica o familiar.**

Están dirigidas, en general, a las economías familiares para ser utilizadas como cuentas operativas o de funcionamiento (pagos, cobros, nóminas, domiciliación de recibos, etc.).

### **2.- Características comunes de las Cuentas Corrientes y las Libretas de Ahorro**

- Rentabilidad mínima.
- La persona titular no debe fijarse únicamente en la remuneración, sino que ha de considerar las comisiones y servicios asociados.

- Generalmente, establecen una comisión de mantenimiento y una comisión de administración/ apunte. También, si procede, una comisión por descubierto.

La *comisión de mantenimiento* en las Cuentas Corrientes y Libretas de Ahorro se cobra por el mero hecho de tener abierta una cuenta. Este cobro suele situarse en torno a los 12,02 euros anuales, pero se dan grandes diferencias entre las distintas entidades (entre 9 y 144 euros anuales dependiendo de la entidad, del tipo de cuenta y del saldo medio anual).

La *comisión de administración/apunte* es la que cobra la entidad por cualquier movimiento efectuado. La mayoría de las cuentas ofrecen a sus titulares un número de apuntes gratuitos al mes, que varían según los bancos y las cajas, e incluso, se dan algunos casos, sobre todo en las Libretas de Ahorro, en que todos los apuntes se realizan sin ningún gasto para la persona usuaria. La cuantía de esta comisión es dispar, pero es común que esté en torno a los 0,15 ó 0,18 euros por cada anotación. Existen una serie de servicios que son inherentes a la propia cuenta por los cuales no se cobra comisión, como por ejemplo ingresos en efectivo o abono y adeudo de intereses.

Es importante que la persona titular de esta clase de cuentas preste atención a las comisiones. Dado el bajo nivel de remuneración que tienen, si el o la depositante soporta unas fuertes comisiones, le acaba costando dinero mantener la cuenta abierta.

- La rentabilidad de los depósitos bancarios, tanto a la vista como a plazo, tienen consideración de rendimientos de capital mobiliario en el IRPF. Incrementan la parte general de la Base Imponible de la persona contribuyente junto con el resto de rentas percibidas. Con la reforma del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, que entró en vigor el 1 de enero de 2003, los rendimientos de capital están sujetos a una retención fiscal del 15%.
- No se suele exigir aportación mínima para la apertura de las cuentas.

### **3.- Diferencias entre las Cuentas Corrientes y las Libretas de Ahorro**

- El soporte fundamental de las Cuentas Corrientes es el extracto bancario que se recibe en el domicilio periódicamente. Por el contrario, en Libretas de Ahorro suele ser la libreta.
- En las Cuenta Corrientes siempre hay posibilidad de utilización de cheques, mientras que no ocurre así en las Libretas de Ahorro.



- La remuneración de las Libretas de Ahorro suele ser ligeramente superior a la de las Cuentas Corrientes, salvo en aquellas cuentas contratadas a través de la banca por Internet.
- Las Cuentas Corrientes permiten descubiertos, mientras que las Libretas de ahorro no siempre los permiten.

#### 4.- Codificación de las Cuentas Corrientes y Libretas de Ahorro

Las Cuentas Corrientes y las Libretas de Ahorro tienen una numeración única e irrepetible que las identifica, mediante una serie de veinte dígitos, agrupados en cuatro tramos:

Información	Entidad	Sucursal	Dígitos de control	Cuenta
	←-----→		←-----→	←-----→
Número de dígitos	<b>3321</b>	<b>0041</b>	<b>6.4</b>	<b>7200569789</b>

- Los cuatro primeros dígitos responden a la clave bancaria de la entidad.
- Los cuatro siguientes responden a la clave bancaria de la sucursal.
- Los dos siguientes son dígitos de control, el primero de la sucursal y el segundo de la cuenta.
- Los diez últimos responden a la numeración de la cuenta; en este caso, los dos primeros suelen ser los que identifican el tipo de cuenta y los dos últimos dígitos, son dígitos de control.

#### 5.- Remuneraciones

	Tipos de interés pasivos. BANCOS		Tipos de interés pasivos. CAJAS	
	Tasa Anual Equivalente (TAE)		Tasa Anual Equivalente (TAE)	
	Ctas. Corrientes	Ctas. de Ahorro	Ctas. Corrientes	Ctas. de Ahorro
97	3,23	2,56	2,86	1,72
98	2,50	1,67	2,21	1,37
99	1,55	0,99	1,65	0,94
00	2,07	1,06	2,10	0,96
01	2,42	2,03	2,33	0,95
02	1,99	1,67	1,87	0,81

Fuente: Banco de España

NOTA: la superioridad de los tipos de interés de las Cuentas Corrientes podría explicarse por la inclusión en esta categoría de las "Cuentas Superremuneradas".

## 6.- Depósitos en Internet

La **banca por Internet** está ofreciendo depósitos a la vista con mejores remuneraciones. Se trata de productos que se contratan exclusivamente a través de la red. Además de por su mayor rentabilidad, se caracterizan en la mayoría de los casos, por no admitir cobros y pagos, es decir, no son cuentas transaccionales. Por tanto, la aparición de la banca por Internet ha supuesto una alternativa muy interesante a la banca tradicional, desde el punto de vista de la superior rentabilidad, y de la omisión de comisiones y otros gastos de gestión. A pesar de estas ventajas, existen ciertos inconvenientes como la limitación de contratar algunos productos o realizar operaciones sólo disponibles en las oficinas físicas o entidades colaboradoras de los bancos que operan por Internet.

## 7.- Cuentas bancarias con más de un titular

- *Indistinta (o solidaria)*: el importe de la cuenta puede ser dispuesto por cualquiera de las personas titulares.
- *Conjunta (o mancomunada)*: para disponer del saldo, se precisa la firma conjunta de todas las personas titulares.

Es una práctica muy habitual entre las entidades de crédito establecer en sus contratos cláusulas de compensación de saldos, de forma que, se puedan compensar las deudas o saldos negativos de una cuenta con los saldos positivos de otras, en las que la misma persona figure asimismo como titular, aunque se trate de cuentas con varios titulares.

Sin embargo, según el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, para que pueda operar esta compensación de deudas han de concurrir dos requisitos: en primer lugar, la plena coincidencia de las personas titulares de las cuentas o depósitos que se compensan; en segundo lugar, que la facultad de compensación se recoja expresamente en las condiciones contractuales.

Cuando la compensación de saldos está pactada en los documentos contractuales, pero no existe la identidad total de sus titulares en ambas cuentas, estima el Servicio que falta uno de los supuestos básicos. Además, la Jurisprudencia existente al respecto sostiene que si no media plena identidad de titulares, no existe posibilidad de compensación, ya que no se puede prescindir de la realidad de que estaría afectando a personas no vinculadas por el contrato u operación que presenta el saldo negativo.

## **Apuntes sobre los Depósitos Bancarios a la vista (Cuentas Corrientes y Libretas de Ahorro):**

Se utilizan más como instrumento operativo que como instrumento de ahorro.

Como ventajas destacan:

1. Disponibilidad inmediata del dinero.
2. Seguridad o riesgo nulo o muy escaso.
3. Sencillez.

La contrapartida es su baja rentabilidad. Hay que recordar que, normalmente, cuando un banco o caja de ahorros ofrece una rentabilidad atractiva exige un saldo mínimo, o una permanencia mínima en el depósito.

Existen bastantes diferencias entre las comisiones y gastos de cada entidad, así como en el tipo de interés que ofrecen. Estas variables son negociables en muchos casos.

Cada día aparecen Cuentas y Libretas en los bancos y cajas de ahorros, con nuevos nombres, dirigidas a un tipo de clientela determinada (jóvenes, estudiantes, tercera edad, comercios, etc.).

Las entidades suelen ofrecer ventajas adicionales a sus clientes si domicilian su nómina en una de sus cuentas o libretas. Se trata de las denominadas “cuentas nóminas”, en las que la persona depositante suele obtener una serie de ventajas como un seguro de accidentes gratuito, posibilidad de financiación automática a un tipo preferencial, anticipo de una de sus nóminas y emisión gratuita de tarjetas de crédito, en la que su titular no abona su cuota de mantenimiento durante el primer año.

Los bancos y las cajas de ahorros suelen ofrecer depósitos en divisas. Son operaciones de características muy similares a los depósitos expresados en moneda nacional (€), con la diferencia que se denomina en una divisa admitida a cotización oficial. Las divisas más utilizadas para este tipo de producto son el dólar/ USA y la libra esterlina. A la hora de contratar este tipo de productos es importante considerar que además de las posibles variaciones en los tipos de interés, existe un riesgo añadido que es la variación del tipo de cambio. Por ejemplo, para una inversión en dólares con un tipo de cambio en su adquisición de 0,94 €/€ y al vencimiento de 1,1 €/€, se obtendrían unas pérdidas que la rentabilidad no podría absorber, y, por tanto, se recuperaría menos capital.

### 2.1.3. LA CUENTA SUPERREMUNERADA EN CUENTA CORRIENTE O EN LIBRETA

El depósito Superremunerado es un caso particular de Cuenta Corriente o de Libreta de Ahorro que ofrece una rentabilidad muy superior, de ahí su nombre de “Supercuenta”. La remuneración que ofrece la entidad, en general, no está garantizada de antemano, sino que suele depender del saldo medio que mantiene su titular.

Es una opción muy adecuada para aquellas personas ahorradoras que disponen actualmente de dinero, pero que esperan otra oportunidad de inversión, o tienen previsto necesitar el dinero en un corto plazo de tiempo. También sería el caso de aquellas personas ahorradoras que no quieren asumir riesgos.

Las “Supercuentas” fueron el depósito estrella de los bancos a principios de la década de los 90, llegando incluso a alcanzar intereses de hasta el 12%. Sin embargo, actualmente se han convertido en un producto casi exclusivo de las entidades que comercializan sus productos a través del teléfono o de Internet.

El mercado actual de las Supercuentas lo lideran los bancos “on line”.

#### *Características*

- Presentan una clara ventaja sobre los Fondos de Inversión y sobre las Imposiciones a plazo: la flexibilidad.
- Ofrecen alta rentabilidad, disponibilidad e incluso, algunas cuentas permiten hacer transferencias, pagos con tarjetas, etc.
- Pueden incluir límites de inversión (tanto para mínimos como para máximos).
- Conviene interesarse por la divisa en la que opera, su nivel de operatividad (domiciliación, tarjetas, etc.) o su capacidad para trabajar con otras entidades.

### *Perfil de la persona ahorradora*

Este tipo de producto va dirigido a una persona ahorradora tradicional, que desea rentabilizar sus ahorros con una remuneración superior a la de los depósitos a la vista tradicionales (Cuenta Corriente y Libreta de Ahorro), y que, en su caso, también valora la disponibilidad más o menos inmediata de sus ahorros.

#### 2.1.4. LA CUENTA VIVIENDA

La Cuenta Vivienda es un sistema de ahorro a través del cual la persona depositante se compromete a adquirir una vivienda en un plazo máximo (en el caso concreto del País Vasco, en un plazo de 6 años). En este tipo de cuentas se realizan depósitos con la única finalidad de ahorrar para la compra de la vivienda habitual.

Si en el plazo de 6 años no se ha realizado la compra de la vivienda, su titular deberá devolver la deducción obtenida en las declaraciones del IRPF de los últimos años.

#### *Características*

- Los ingresos a las denominadas Cuentas Ahorro Vivienda producen un ahorro fiscal en el IRPF con carácter general del 15% de la cantidad depositada, siendo la base máxima de deducción de 9.015,18 euros.
- El ahorro máximo que se puede conseguir es, por tanto,  $15\% \times 9.015,18 = 1.352,28$  euros (225.000 pesetas).
- En la Comunidad Autónoma del País Vasco, el límite a deducir (por una Cuenta Ahorro Vivienda) en un año no puede exceder de un 60% de la Base Imponible.
- Únicamente es posible abrir una Cuenta Vivienda por contribuyente.

- Existe la posibilidad de cambiar de cuenta, en la misma o en otra entidad, traspasando el saldo íntegro, aunque el plazo computa desde que se abrió la primera.

### *Perfil de la persona ahorradora*

Este producto está dirigido a aquella persona ahorradora que tiene como finalidad adquirir una vivienda habitual.

## **2.2. LOS DEPÓSITOS A PLAZO/ IMPOSICIONES A PLAZO**

A través de un depósito bancario a plazo, una persona ahorradora deposita una cantidad de dinero en la entidad, comprometiéndose a mantenerla durante un periodo determinado. Finalizado el plazo, el banco o caja de ahorros deberá reintegrárselo junto con los intereses pactados.

No pueden librarse cheques ni órdenes de pago, ni realizar nuevas aportaciones a un depósito ya existente, si bien se pueden contratar cuantos depósitos se desee. A diferencia de lo que sucede con los depósitos a la vista, en éstos, la liquidez se encuentra muy restringida.

### *Características*

Sus titulares no pueden recuperar su dinero hasta el vencimiento del plazo pactado. A cambio de este compromiso reciben una retribución determinada, generalmente elevada y acorde con la suma aportada.

Si la persona depositante desea hacer efectivo su dinero antes del vencimiento de la imposición, sufrirá una penalización que, normalmente, se traduce en una disminución del tipo de interés estipulado e, incluso, en su no percepción. En ningún caso, la comisión podrá superar los intereses devengados.

Para la apertura de este tipo de depósitos, las entidades bancarias suelen exigir una imposición mínima, que suele oscilar entre los

6.000 y 30.000 euros, aunque este punto puede negociarse siempre con la entidad, que dispone de diversas ofertas de acuerdo a los planteamientos de la clientela.

Asimismo, los plazos de “colocación” del ahorro oscilan entre 1 mes y 10 años.

El éxito de los depósitos a plazo reside en la seguridad de obtener una rentabilidad prefijada, con independencia de las oscilaciones de los tipos de interés.

La contrapartida o desventaja está en la falta de liquidez y en el tratamiento fiscal que reciben.

Es un producto de ahorro clásico, ya que su titular consigue rentabilidades que nunca encontraría en depósitos a la vista.

Esta rentabilidad puede establecerse según un tipo de interés fijo o a interés variable (referidos a un determinado índice, por ejemplo EURIBOR), y se abonará en la Cuenta Corriente o Libreta ordinaria de su titular.

Es habitual que en este tipo de depósitos las entidades financieras no cobren comisiones de apertura, mantenimiento u operativa, siendo la cancelación anticipada el único concepto susceptible de originar gastos o comisiones. Esta penalización varía de una entidad a otra y, en todo caso, está limitada a los intereses devengados hasta el momento.

Así en el caso de un depósito a un año con liquidación de intereses trimestral, en el caso de que se precise el capital y se recupere anticipadamente en el último trimestre, como máximo se soportará una comisión de cancelación igual a una liquidación trimestral de intereses.

Cuanto mayor es el plazo de vencimiento de la imposición, mayores son las penalizaciones por cancelación anticipada.

En los depósitos a plazo no se cobra ningún tipo de comisiones o gastos, pero existen fuertes penalizaciones por recuperar el depósito antes del vencimiento estipulado en el contrato.

## Perfil de la persona ahorradora

Los depósitos a plazo son especialmente aceptados por un tipo de personas ahorradoras que demandan “colocaciones” tradicionales, sencillas y seguras, a la vez que con una alta rentabilidad. Son interesantes para aquellas personas que desean percibir una renta periódica: abono de intereses con carácter mensual, trimestral o anual.

## Fiscalidad

Los rendimientos de los depósitos a plazo tienen un tratamiento fiscal idéntico al de los depósitos a la vista, estando asimismo sujetos a retención por IRPF.

En depósitos a más de dos años los intereses devengados tienen una deducción del 40%, aplicándose la retención sobre el 60% restante.

<b>PAÍS VASCO</b>					
<b>Plazo de generación</b>	<b>Intereses brutos</b>	<b>% de reducción</b>	<b>Intereses gravables (A)</b>	<b>% retención (B)</b>	<b>Retención s/int brutos (A*B)</b>
<b>2 ó menos años</b>	100%	0%	100%	15%	15%
<b>más de 2 años y menos de 5 años</b>	100%	40%	60%	15%	9%
<b>más de 5 años</b>	100%	50%	50%	15%	7,5%

Fuente: [www.bbk.es](http://www.bbk.es)

### Apuntes sobre los depósitos bancarios a plazo

- Los depósitos a plazo pueden ser interesantes para aquellas personas que no vayan a necesitar su dinero antes del plazo ofrecido por la entidad bancaria.
- Es muy usual que los depósitos a plazo se renueven automáticamente a su vencimiento. En su caso, si no se desea esta renovación, deberá notificarse a la entidad con la antelación requerida.



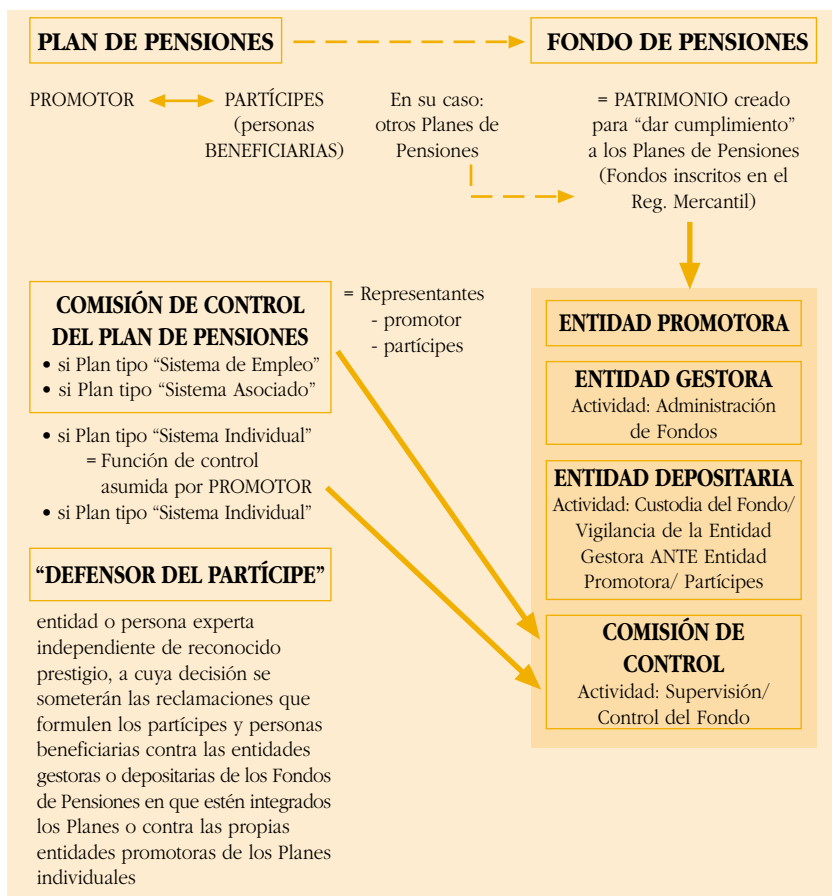
### 2.3. LOS PLANES DE PENSIONES

Los Planes de Pensiones privados surgen como complemento al sistema público de la Seguridad Social que cubre desempleo, sanidad y pensiones (de jubilación, viudedad, orfandad, etc.).

Las pensiones por jubilación de la Seguridad Social son inferiores a la renta salarial que cualquier persona obtiene en su vida laboral activa, lo que provoca una disminución en su grado de bienestar. La persona trabajadora es consciente de que, cuando se retire, la pensión que recibirá distará bastante del sueldo que recibía antes de la jubilación.

Ante esta circunstancia, cada día la ciudadanía opta más por estos Planes de Pensiones. La persona trabajadora, mediante aportaciones periódicas, va constituyendo un fondo al que se le acumulan sus rendimientos, para que, en el momento de su jubilación, reciba el capital ahorrado y pueda así hacer frente a la reducción de ingresos que sufrirá al abandonar la vida laboral activa.

Es, por tanto, un sistema complementario, y no sustitutivo, al de la Seguridad Social, en el que la propia persona interesada va generando un fondo que recibirá cuando se retire, bajo la forma de renta periódica o de capital.



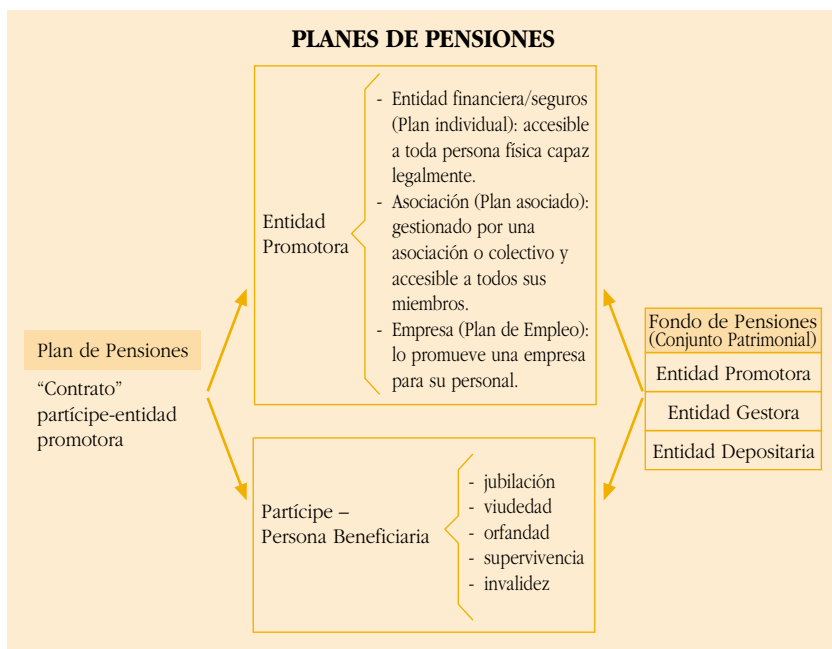
## Figuras que intervienen en los Planes y Fondos de Pensiones

1. **Entidad Promotora del Plan de Pensiones:** Tiene tal consideración cualquier entidad, corporación, sociedad, empresa, asociación, sindicato o colectivo de cualquier clase que inste a su creación o participe en su desenvolvimiento. Son **Entidades Promotoras de los Fondos de Pensiones** las personas jurídicas que insten y, en su caso, participen en su constitución.
2. **Comisión de Control del Plan de Pensiones:** Inspecciona el funcionamiento del Plan. Está formada por representantes de la Entidad Promotora y de las personas Partícipes. La Comisión de

Control del Plan deberá, asimismo, nombrar a sus representantes en la **Comisión de Control del Fondo** al que el Plan esté adscrito.

3. **Partícipes del Plan de Pensiones:** Personas físicas para quienes se crea el Plan de Pensiones.
4. **Personas Beneficiarias del Plan de Pensiones:** Las propias personas Partícipes una vez que empiecen a recibir las prestaciones. También quienes, sin ser partícipes al crearse el Plan de Pensiones, tengan derecho a las prestaciones (recuperación de los fondos aportados).
5. **Entidad Gestora del Fondo de Pensiones:** Será la encargada de su administración. Podrá ser Entidad Gestora la entidad aseguradora y la sociedad anónima que cumpla los requisitos marcados por la ley. Por su función, percibirá una comisión de gestión dentro del límite fijado en las normas de funcionamiento del Fondo.
6. **Entidad Depositaria del Fondo de Pensiones:** La custodia y depósito de los valores mobiliarios y demás activos financieros integrados en los Fondos de Pensiones corresponderá a esta entidad. Además de esta función de custodia, ejercerá la vigilancia de la Entidad Gestora ante las Entidades Promotoras, Partícipes y Personas Beneficiarias. En remuneración de sus servicios, percibirá del Fondo las retribuciones que libremente pacte con la Entidad Gestora, con la previa conformidad de la Comisión de Control del Fondo.

Las Entidades Gestoras y las Depositarias actuarán en interés de los Fondos que administren o custodien, siendo responsables frente a las Entidades Promotoras, Partícipes y Personas Beneficiarias de todos los perjuicios que se les causasen por el incumplimiento de sus respectivas obligaciones.



- El “Fondo de Pensiones” es el conjunto patrimonial, sin personalidad jurídica propia, que pertenece a una pluralidad de partícipes y está formado por uno o varios Planes de Pensiones.
- Cada partícipe tiene unos “derechos consolidados” equivalentes a la cuota o parte del Fondo que le corresponde en función de las contribuciones realizadas y de los rendimientos obtenidos. Estos derechos se pueden considerar como el valor de las participaciones invertidas en cada momento.
- A la hora de suscribir un Plan de Pensiones conviene que su titular piense primero en su situación personal. Tendrá que pensar en:
  - El grado de riesgo que quiere correr con él (ver capítulo siguiente “Tipos de Fondos de Pensiones según su composición patrimonial”).
  - El tiempo que le queda para jubilarse.
  - La situación fiscal en la que se encuentra.

- La relación entre la inversión en Planes de Pensiones y los demás productos de ahorro-inversión que tenga suscritos.

Las aportaciones al Plan de Pensiones sólo las puede hacer la persona titular/ partícipe y su cónyuge (dentro de los límites que entiende la ley). También podrán hacerlas familiares de cualquier titular –que tengan una relación de parentesco en línea directa o colateral, hasta el tercer grado inclusive– con una minusvalía igual o mayor al 65%.

Cualquier partícipe de un Plan puede designar como persona beneficiaria a la que desee, sin ningún límite o parentesco, (salvo la parte indisponible de la herencia).

### *Características*

- Los riesgos susceptibles de cobertura son los siguientes:
  - o **Jubilación.** Si no se puede acceder a ella, las prestaciones se recibirán a partir de los sesenta años.
  - o **Incapacidad laboral total y permanente** para la profesión habitual, o la **invalidez absoluta** para cualquier tipo de actividad.
  - o **Muerte** de su partícipe que genere derecho a favor de las personas legalmente herederas.

También pueden contemplarse las siguientes circunstancias:

- **Desempleo de larga duración.** Existen Planes de Pensiones que incluyen coberturas por desempleo, es decir, si por cualquier circunstancia su titular se encuentra en desempleo por más de un determinado periodo de tiempo, puede solicitar al Plan que, con cargo al capital acumulado, se le proporcione una determinada renta mensual que, posteriormente, deberá devolver.
  - **Enfermedad grave.**
- Por tanto, facilitan el incremento de los ingresos en el momento de la jubilación (o de invalidez), y complementan las prestaciones recibidas por parte de la Seguridad Social.

- Son instrumentos de ahorro a largo plazo.
- Su iliquidez es total, es decir, no es posible recuperar la inversión hasta que no llega el momento de la jubilación o situación asimilable (cualquier supuesto de extinción o suspensión de la relación laboral de la persona partícipe con al menos 52 años de edad cumplidos, que determine el pase a la situación de desempleo y siempre que se inscriba como tal en el Instituto Nacional de Empleo o se encontrase en dicha situación a partir de esa edad).
- No tienen una rentabilidad garantizada, por lo que su titular puede encontrarse sin rentabilidad para sus aportaciones, o incluso, con rentabilidades negativas.
- Son productos muy seguros debido a las estrictas inspecciones a las que se ven sometidos. Las exigencias de control sobre estos Fondos son más fuertes que sobre otros productos financieros, debido a su objetivo de garantizar unas prestaciones a sus partícipes cuando se retiren de la vida activa.
- Es posible traspasar el dinero colocado en un Plan de Pensiones (aportaciones + rentabilidad obtenida = capital consolidado) a otro que se considere más rentable.
- Es muy habitual que se establezca una frecuencia para las aportaciones que se ajuste a las necesidades de su titular.
- Puesto que se trata de operaciones a muy largo plazo es frecuente fijar, en el momento de la contratación, un incremento anual de las aportaciones que anule el efecto de la inflación.
- Permiten realizar una serie de ajustes y “disposiciones” durante la vigencia del plan en caso de necesidad, siendo las más comunes las siguientes:
  - a) La persona titular puede paralizar las aportaciones en el momento que considere oportuno, de tal modo que el capital acumulado hasta esa fecha seguirá rentabilizándose de cara a su jubilación.

- b) Puede existir la posibilidad de solicitar un préstamo con cargo al capital acumulado y en condiciones mucho más ventajosas que las del mercado.
- Existe una categoría de Planes de Pensiones denominados **Planes de Pensiones Asegurados**. A nivel fiscal tienen el mismo tratamiento que los Planes de Pensiones, pero se diferencian en que las entidades deben garantizar un tipo de interés a sus partícipes y no cubren posibles contingencias como son el fallecimiento o la incapacidad laboral de la persona partícipe.

#### *Tipos de Planes de Pensiones según su Entidad Promotora.*

- a) *Individual*: accesible a toda persona física capaz legalmente. Su partícipe es la persona que realiza las aportaciones y la entidad promotora, una sociedad financiera o de seguros.
- b) *Asociado*: lo promueve una asociación o colectivo (por ejemplo un colegio profesional) y es accesible a todos sus miembros. La financiación corre a cargo de sus partícipes.
- c) *De empleo*: lo promueve una empresa para su plantilla. La compañía es la encargada de realizar las aportaciones aunque se puede pactar una contribución del personal.

#### *Tipos de Fondos de Pensiones según su Composición Patrimonial*

- a) *Renta Fija*: Sólo invierten en renta fija. Ideal para personas que no quieren asumir ningún riesgo con el ahorro que desean destinar a la jubilación. Idóneos para un perfil CONSERVADOR.  
Ni siquiera este tipo de Fondos aseguran una determinada rentabilidad, ya que puede darse el caso de que aparezcan rentabilidades negativas.
- b) *Renta Fija Mixta I*: Hasta un 15% del patrimonio se invierte en renta variable y el resto en renta fija. Idóneos para personas ahorradoras con un perfil PRUDENTE.

- c) *Renta Fija Mixta II*: Entre un 15 y un 30% se invierte en renta variable y el resto en renta fija. Idóneos para personas inversoras con un perfil MODERADO.
- d) *Renta Mixta Variable*: Invierten entre un 30 y un 75% en renta variable y el resto en fija. Conviene sobre todo a personas ahorradoras que tengan un perfil ATREVIDO.
- e) *Renta Variable*: Como mínimo invierten un 75% en renta variable, mientras que el resto lo invierten en renta fija. Planes recomendables para personas que estén dispuestas a asumir el riesgo inherente a las acciones o a las que les quedan aún muchos años para jubilarse. Idóneos para un perfil ARRIESGADO.

Así pues, una persona ahorradora siempre podrá encontrar el Fondo de Pensiones que más se ajuste a sus pretensiones de rentabilidad y riesgo.

### *Comisiones*

Los Planes de Pensiones están sujetos a dos tipos de comisiones: de gestión y de depósito. La normativa establece unos límites máximos que pueden cargar las entidades gestoras y depositarias de los Fondos por el desarrollo de sus funciones. Éstos se sitúan en el 2% para la comisión de gestión y en el 0.5% para la de depósito. Estos recargos suelen efectuarse contra el patrimonio total del Fondo de Pensiones.

## 2.4. LAS ENTIDADES DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA (EPSV)

Las Entidades de Previsión Social Voluntaria, EPSV, son entidades de previsión privadas sin ánimo de lucro y con personalidad jurídica. Su finalidad es la protección de sus personas asociadas ofreciéndoles “**Planes de Previsión**”, que son productos de ahorro totalmente flexibles, sólo contratables por residentes en el País Vasco.



Al igual que los Planes de Pensiones, permitirán mantener el nivel de bienestar, sirviendo como complemento a la pensión de jubilación de la Seguridad Social.

### **PLAN DE PENSIONES**

#### **Personas ASOCIADAS/SOCIAS**

- 1.- Particulares = Personas-Socias ORDINARIAS (obtienen un beneficio de la EPSV). Personas Físicas.
- 2.- Entidades Socias PROTECTORAS/ PROMOTORAS (participan en Órganos Rectores. Realizan APORTACIONES que, en su caso, son devueltas.
  - Asociaciones
  - Empresas
  - Instituciones

#### **EPSV**

- Personalidad Jurídica
- Sin ánimo de Lucro
- Actividad: Protección social de sus personas asociadas

### **ÓRGANOS DE GOBIERNO de la EPSV**

#### **ASAMBLEA GENERAL**

- todas las personas socias.
  - Asambleas Ordinarias.
  - Asambleas Extraordinarias
- Funciones:
  - Modificación de los Estatutos.
  - Elección, nombramiento y revocación de miembros de la Junta de Gobierno.
  - Aprobación de las Cuenta Anuales.
  - Fusión, federación y disolución de la entidad.

#### **JUNTA DE GOBIERNO**

- Nombrada por la Asamblea General
  - Funciones: dirección/ representación.
  - Facultades no reservadas a la Asamblea General.
  - Mínimo 3 miembros; personas asociadas (1 presidente y 1 secretaria).
  - 2- 6 años
- Posible DELEGACIÓN facultades y poderes en una DIRECCIÓN

### *Características*

La particularidad de estos Planes ofrecidos por las EPSV es que transcurridos 10 años desde la primera aportación, puede hacerse líquida el conjunto de las aportaciones realizadas.

Independientemente del plazo mencionado, en cualquier momento su titular podrá recuperar sus ahorros, en forma de capital, renta o una combinación de ambos, cuando se produzca alguna de las contingencias cubiertas por la EPSV:

a) **Jubilación** o situación asimilable, considerándose como tal la situación de desempleo para las personas socias con más de 52 años.

b) **Invalidez permanente total o absoluta.**

c) **Fallecimiento.**

Con carácter excepcional y si figura en los estatutos, podrá disponerse de la totalidad del capital en los siguientes supuestos:

a) **Enfermedad grave** de la persona partícipe/ socia o de su cónyuge, o de alguno de sus ascendientes o descendientes en primer grado, o persona que, en régimen de tutela o acogimiento, conviva y dependa de ella.

b) **Desempleo de larga duración**, si su partícipe, durante un periodo continuado de al menos doce meses, no percibe ninguna pensión contributiva.

En este sentido, las Entidades de Previsión Social Voluntaria podrán otorgar las siguientes prestaciones:

1. Pensión temporal o vitalicia a la persona asociada, por causa de vejez o invalidez permanente para el trabajo.
2. Pensiones temporales o vitalicias a las personas beneficiarias, en caso de defunción de la asociada o pensionista señalada en el apartado anterior.

3. Aportaciones o ayudas determinadas, únicas o periódicas, a la persona asociada o beneficiaria, en su caso, en los supuestos de:
  - a) Nacimiento o matrimonio.
  - b) Desempleo.
  - c) Vejez.
  - d) Incapacidad permanente o temporal.
  - e) Fallecimiento.
  - f) Intervenciones quirúrgicas y estancias en clínicas.
4. Asistencia Sanitaria, cualquiera que sea su extensión.
5. Aportación económica para reparar el daño que se produzca en los bienes de las personas asociadas, cuando se trate de vivienda, ajuar doméstico, instrumentos de trabajo, ganados, cosechas o cualquier otra clase de bienes de sus mutualistas, unidos a la actividad profesional o laboral de la persona asociada.

#### *Comisiones -Gastos de Administración-*

Los gastos de administración serán los consignados en los estatutos y en ningún caso podrán exceder de los porcentajes que a continuación se detallan, en relación con la clase de prestación a recibir.

1. El 5% sobre las cuotas y aportaciones de las personas socias cuando se otorguen sólo prestaciones relacionadas en los apartados 1 y 2.
2. El 15% cuando se concedan sólo prestaciones del apartado 3.
3. El 20% cuando se trate únicamente de prestación de los apartados 4 y 5.

En el caso de que se concedan prestaciones, que por su clase, estén incluidas en más de uno de los apartados anteriores, se admitirá el porcentaje más elevado de los señalados y que recoja este tipo de prestaciones.

## TRATAMIENTO FISCAL DE LOS PLANES DE PENSIONES Y DE LAS EPSV

Año 2004 IRPF

### RÉGIMEN DE LAS APORTACIONES A PLANES DE PENSIONES Y ENTIDADES DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA
- Aportaciones de la persona Partícipe-Socia - Aportaciones imputadas a la persona Partícipe-Socia	Límites de reducción de la Base Imponible para la suma de las aportaciones realizadas a Entidades de Previsión Social Voluntaria y Planes de Pensiones (Euros)		
<b>Límites generales</b>			
Mayores de 52 años	8.000	8.000	8.000
<b>Edad</b>			
53	9.250	9.250	9.250
54	10.500	10.500	10.500
55	11.750	11.750	11.750
56	13.000	13.000	13.000
57	14.250	14.250	14.250
58	15.500	15.500	15.500
59	16.750	16.750	16.750
60	18.000	18.000	18.000
61	19.250	19.250	19.250
62	20.500	20.500	20.500
63	21.750	21.750	21.750
64	23.000	23.000	23.000
65 y en adelante	24.250	24.250	24.250

	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA
Aportaciones a favor del cónyuge o pareja de hecho (con ingresos inferiores a 8.000 euros)	Límites de reducción de la Base Imponible para la suma de las aportaciones realizadas a Entidades de Previsión Social Voluntaria y Planes de Pensiones (Euros)		
<b>Límites generales</b>	2.000	2.000	2.404,05

	ÁLAVA	GIPUZKOA	BIZKAIA
<b>Aportaciones a favor de personas con minusvalías:</b> - Grado o minusvalía igual o superior al 65%. - Declaración judicial, aunque no se alcance dicho grado. <b>Aportantes:</b> - La propia persona minusválida. - Parientes en línea directa o colateral hasta el tercer grado. - Cónyuge y aquellas personas que ostenten el régimen de tutela o acogimiento.	<b>Límites de reducción de la Base Imponible para la suma de las aportaciones realizadas a Entidades de Previsión Social Voluntaria y Planes de Pensiones (Euros)</b>		
	<b>Aportaciones por persona (distinta de la minusvalía)</b>		
	8.000	8.000	8.000
	<b>Total de aportaciones (incluidas las de la persona minusválida)</b>		
	24.250	24.250	24.250

### RÉGIMEN DE LAS PRESTACIONES DE LOS PLANES DE PENSIONES Y DE LAS ENTIDADES DE PREVISIÓN SOCIAL VOLUNTARIA

Tratamiento Fiscal	Integración en la Base Imponible del IRPF: Rendimiento del Trabajo Personal
<b>Forma de Percepción</b>	
Capital	60% (si han transcurrido 2 años y 1 día desde la primera aportación. En caso de prestación por invalidez, no es necesario ningún plazo).
Renta	100%
Mixta (Capital - Renta)	Capital: 60%      Renta: 100%

*Fuente:* Federación de Entidades de Previsión Social Voluntaria. Elaboración Propia.

#### NOTAS:

- Los límites de reducción de la Base Imponible se aplicarán a la suma de las aportaciones realizadas a Planes de Pensiones y a Entidades de Previsión Social Voluntaria.
- Las cantidades que no hayan podido ser objeto de reducción en la Base Imponible podrán reducirse en los cinco ejercicios siguientes.

## *Perfil de la persona inversora en los Planes de Pensiones y en las EPSV*

Personas Ahorradoras interesadas en complementar las prestaciones de jubilación que ofrece la Seguridad Social.

Por otro lado, también podrían considerarse apropiados para aquellas personas que tengan la necesidad de desgravar en el IRPF.

### *Ventajas e Inconvenientes de los Planes de Pensiones*

#### VENTAJAS

1. Las cantidades aportadas por una persona trabajadora (o por su empresa en su nombre) se deducen de sus ingresos en la Declaración del IRPF.
2. La deducción tiene un límite máximo, 8.000 euros por contribuyente y año, y como ya se ha comentado anteriormente, este límite va aumentando a medida que tiene más años, hasta llegar a los 65.

#### INCONVENIENTES

1. Las cantidades aportadas no pueden recuperarse hasta la jubilación, incapacidad o muerte de su titular, excepto por causa de enfermedad grave o desempleo de larga duración. Es decir, debe invertirse sólo el dinero que no se necesite a corto o medio plazo.
2. Lo que se consigue con los Planes de Pensiones no es evitar un pago a las «arcas públicas», sino diferir ese pago. Esto es así, porque en el momento de percibir las prestaciones, éstas tributarán siempre como rendimientos del trabajo en el IRPF, incluso aunque se reciban por herencia.
3. Si se diseña mal la aportación y se ingresa en el Plan cantidades superiores a los límites señalados, la parte excedida no supondrá reducción en el IRPF en ese ejercicio (sí podrá reducirse en los 5 años siguientes).

## 2.5. LOS FONDOS DE INVERSIÓN

Los Fondos de Inversión pretenden agrupar el ahorro de personas particulares con el objeto de constituir una gran cartera de valores lo suficientemente dimensionada, como para que pueda ser gestionada por profesionales, proporcionar liquidez a sus diferentes partícipes y comprar-vender a unos precios que normalmente no estarían al alcance de particulares.

La entrada en un Fondo se realiza mediante la compra de participaciones. A través de ellas, una persona ahorradora se convierte en socia del Fondo. El valor de la participación sube y baja, por lo que gana –o pierde temporalmente– según la rentabilidad que se vaya obteniendo y en función de la aportación realizada. Por tratarse de una inversión indirecta, los rendimientos de un Fondo varían en función del comportamiento de los activos en los que invierte.

### *Características*

- Son instrumentos que reúnen a personas con similares preferencias de inversión y riesgo.
- Son productos de gran liquidez, ya que sus suscriptores pueden vender parte o todas sus participaciones en el momento que lo deseen.
- Sus resultados dependen de la evolución de los mercados financieros en los que invierten.

### *Figuras que intervienen*

1. **Sociedad Gestora:** Son “Sociedades Gestoras de Instituciones de Inversión Colectiva” que, necesariamente, deben inscribirse en el Registro específico de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Administran y gestionan el patrimonio de los Fondos de Inversión, siendo responsables ante sus Partícipes de la buena marcha del mismo.

2. **Entidad Depositaria:** Custodia los valores del Fondo, tiene depositada su tesorería y supervisa las operaciones realizadas por la Gestora. Se trata, normalmente, de una entidad bancaria.
3. **Partícipe:** Persona física o jurídica que realiza aportaciones al Fondo. Su derecho de propiedad se representa mediante un certificado de participación. Delegan las decisiones de inversión en el grupo de profesionales que integran la Sociedad Gestora.

### *Tipos de Fondos de Inversión*

Existe una amplia variedad de Fondos, capaces de satisfacer las exigencias de los distintos perfiles inversores, básicamente en lo relativo al riesgo y plazo de la inversión.

- **FIAMM. Fondos de Inversión del Mercado Monetario.**

Invierten en activos financieros a corto plazo del mercado monetario, tales como: Letras del Tesoro, operaciones con pacto de recompra (repos) y Pagarés de Empresa.

Los FIAMM son Fondos con riesgo mínimo, ya que su volatilidad es muy baja. Sin embargo, las rentabilidades obtenidas son pequeñas. Este tipo de Fondos es aconsejable para personas ahorradoras con mucha aversión al riesgo o para personas que desean rentabilizar saldos a corto plazo.

- **FIM. Fondos de Inversión Mobiliaria.**

Tienen un abanico de valores mucho más amplio que los FIAMM. El Fondo tiene que estar compuesto, como mínimo, en un 80% de su patrimonio por valores de renta fija o variable admitidos a negociación en mercados organizados<sup>1</sup>, tanto españoles como de cualquier país perteneciente a la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico).

---

<sup>1</sup> Autorizados y regulados por una entidad gubernamental.



Estos FIM se clasifican en varios subgrupos, dependiendo de la clase de activos en que invierten:

- **FIM de renta fija:** Invierten el 100% de su cartera en títulos de renta fija a corto, medio o largo plazo. Su riesgo es superior al de los FIAMM, pero también proporcionan rentabilidades superiores.
- **FIM de renta fija mixta:** Invierten un mínimo del 70% de su cartera en títulos de renta fija, y el resto de su cartera lo pueden invertir en activos de mayor riesgo.
- **FIM de renta variable mixta:** Invierten entre un 30% y un 75% de su cartera en renta variable, con lo que se trata de un Fondo similar al anterior aunque con una mayor proporción de inversión en activos de más riesgo.
- **FIM de renta variable:** Invierten más de un 75% de su cartera en renta variable. En estos Fondos, en general, el riesgo es superior, aunque suelen proporcionar una mayor rentabilidad. Es un Fondo dirigido a las personas inversoras en Bolsa y con un horizonte temporal en el largo plazo.
- **FIM internacionales:** Existen subgrupos internacionales a partir de los grupos anteriores, cuando los Fondos invierten en los mismos activos y en las proporciones establecidas, pero en valores extranjeros. Su comportamiento en rentabilidad y riesgo dependerá del tipo de activos y mercados en que invierten, dado que, por ejemplo, no tiene el mismo riesgo invertir en el mercado norteamericano que en el tailandés. Además, en este tipo de Fondos concurre un elemento adicional de rentabilidad-riesgo: el tipo de cambio.
- **FIM garantizados:** Utilizan instrumentos financieros de cobertura de riesgos, de forma que su partícipe no asume ningún riesgo. En el plazo prefijado, el capital y la rentabilidad están asegurados. Cada Fondo, adecua sus inversiones con el objeto de asegurar el alcance de la garantía (capital y rentabilidad). Están orientados a personas inversoras conservadoras con un horizonte temporal en el medio y largo plazo. El principal problema de estos Fondos son las elevadas comisiones que acarrearán, especialmente si no se adquieren cuando son ofrecidos. Fuera de los períodos de suscripción están penalizados con comisiones de hasta un 5%.

- **Fondtesoros.**

Invierten casi exclusivamente (al menos un 95% de sus activos) en los diferentes valores de Deuda Pública: Letras del Tesoro, Bonos y Obligaciones del Estado. Podemos distinguir entre los Fondtesoros FIAMM y los FIM:

- **Fondtesoro FIAMM:** Fundamentalmente, inversión a CORTO PLAZO.
- **Fondtesoro FIM:** Generalmente, Inversión a LARGO PLAZO (mínimo el 50% del patrimonio).

- **Otros tipos de fondos.**

- **Fondos de Inversión Inmobiliaria:** Son Fondos de nueva generación, en los que las gestoras invierten en la compra de bienes inmuebles (viviendas, locales comerciales, etc.) que posteriormente alquilan a terceros.

Los Fondos no pueden realizar actividades de promoción inmobiliaria, pero sí pueden realizar ventas controladas de los inmuebles y sus partícipes solicitar el reembolso de sus aportaciones.

Los Fondos inmobiliarios son inversiones a largo plazo, muy seguras, pero menos líquidos que los Fondos de inversión mobiliaria.

Existen tres modalidades básicas de Fondos inmobiliarios:

- a) Fondos de viviendas: cuando todo su activo inmobiliario esté compuesto por viviendas (máximo 90%).
  - b) Fondos mixtos: cuando al menos un 50% del total del activo inmobiliario esté invertido en viviendas.
  - c) Fondos libres: cuando menos del 50% del total del activo está invertido en vivienda.
- **Fondos de Titularización Hipotecaria:** Mediante la “titularización”, los bancos y cajas agrupan una serie de hipotecas (préstamos hipotecarios que han concedido a sus clientes) y las “venden” a las personas partícipes del Fondo. La rentabilidad que obtiene la persona inversora es el tipo medio de los préstamos hipotecarios menos la comisión del banco y, el riesgo viene determinado por el impago de las hipotecas.

## *Comisiones*

Básicamente existen cuatro tipos de comisiones aplicables a los Fondos de Inversión:

- 1.- Comisión de Suscripción. Se aplica sobre el capital depositado cada vez que se compra una participación. Los Fondos de Inversión no pueden establecer estas comisiones, y para el resto de los Fondos la comisión será como máximo el 5%. (En la práctica, se aplican fundamentalmente a los Fondos Garantizados).
- 2.- Comisión de Reembolso. Se aplica sobre el capital reembolsado cada vez que se vende una participación. Salvo en los Fondos Garantizados, la mayoría elimina esta comisión al cabo de un año de inversión. El objeto de esta comisión es penalizar a las personas que invierten a corto plazo.

Esta comisión de reembolso no podrá ser superior al 5% del precio de las participaciones. En la práctica, apenas se aplica en España.

- 3.- Comisión de Gestión y Comisión de Depósito. Son utilizadas por las entidades gestora y depositaria para remunerar los servicios prestados. Vienen incluidas en el valor liquidativo, ya que se restan diariamente del patrimonio del Fondo. La comisión de gestión es cobrada por la gestora al Fondo por realizar la gestión del capital invertido mientras que la comisión de depósito es la que cobra la entidad depositaria por su labor de custodia de los activos adquiridos por el Fondo de Inversión.

Los límites máximos legales de las comisiones aplicables a los Fondos son:

	Comisión de suscripción	Comisión de reembolso	Comisión de gestión	Comisión de depósito
<b>FIM</b>	5%	5%	2,25%	0,2%
<b>FIAMM</b>	1%	1%	1,0%	0,15%
<b>Fondtesoro FIAMM</b>	0%	0%	1,5%	(1)
<b>Fondtesoro FIM</b>	0%	2% (*)	1,75%	(2)

Fuente: [www.basefinanciera.com](http://www.basefinanciera.com)

(\*) La comisión de reembolso máxima de los fondtesoro FIM es del 2% sólo durante los dos primeros años. Posteriormente será del 0%

(1) La suma de las comisiones y gatos cargados anualmente no excederá del 1,50%.

(2) La suma de las comisiones y gastos cargados anualmente no excederá del 1,75% (incluye comisión de gestión, de depositaría, auditoría, gastos administrativos, etc.)

### *Tratamiento fiscal*

Una de las ventajas que tiene colocar los ahorros en Fondos es la favorable fiscalidad que dichos productos tienen en relación a otras modalidades de ahorro. En este sentido, el hecho más destacable es su tributación como rendimientos patrimoniales, lo que permite la compensación de plusvalías (rendimientos positivos) con minusvalías (rendimientos negativos).

Al adquirir participaciones en uno o varios Fondos de Inversión, únicamente deberán pagarse impuestos en el momento de vender las participaciones y siempre que se hayan obtenido ganancias en la operación. Por lo tanto, los Fondos de Inversión no tienen impacto fiscal en el momento de la compra de las participaciones y, en este mismo sentido, los traspasos entre Fondos no tributan por las eventuales ganancias generadas.

Los impuestos, que se deberán pagar al vender las participaciones, dependerán de la antigüedad que se haya acumulado en ellas:

- a) Participaciones con más de 1 año: se deberá pagar a Hacienda el 15% de las ganancias obtenidas.

- b) Participaciones con menos de 1 año: se deberá tributar por el 100% de la ganancia obtenida (incremento de la Base Imponible del IRPF).

Cuando se venden participaciones de un Fondo de Inversión, la entidad gestora tiene la obligación de practicar una retención a cuenta del 15% sobre la ganancia obtenida independientemente de la antigüedad acumulada en esas participaciones. En realidad, esta retención es simplemente un pago adelantado a Hacienda ya que, como se ha mencionado, en el momento de presentar la declaración, al año siguiente, se deberá declarar la ganancia.

Al adquirir participaciones de un mismo Fondo de Inversión en distintas fechas se plantea el problema de saber cuál es la antigüedad de las participaciones que se venden. Para resolver esta duda, Hacienda aplica el sistema FIFO (First In First Out), es decir, considera que las primeras participaciones que se venden son las primeras que se compraron.

### *Perfil de la persona inversora*

Son una vía de ahorro accesible para todo tipo de perfil inversor. La persona ahorradora particular podrá disfrutar de todas las ventajas que ofrece el ahorro colectivo y probar fortuna en mercados que, en solitario, le estarían vedados.

### *Ventajas e Inconvenientes de los Fondos de Inversión*

#### VENTAJAS

- **Liquidez.** Las participaciones son completamente líquidas, (excepto en los Fondos de Inversión Inmobiliaria). Pueden venderse en cualquier momento y tienen garantizadas un plazo de reembolso que ha de ser menor de un día para los FIAMM y de tres días para los FIM. Para ello, los Fondos están obligados a tener el 3% de su patrimonio en liquidez o activos líquidos.
- **Flexibilidad.** Se pueden adquirir participaciones en cualquier momento y cantidad.

- **Diversificación.** Cada participación que se adquiere de un Fondo supone adquirir una parte proporcional de la multitud de activos que lo conforman; de esta forma, la persona inversora particular es capaz de acceder a una mayor diversificación y, con ellos, gestionar mejor el riesgo que desea asumir.
- **Economías de Escala.** La unión de un gran número de pequeños patrimonios en una gestión centralizada del Fondo permite un fuerte ahorro en comisiones y permite acceder a títulos/ valores que sería muy difícil adquirir individualmente.
- **Transparencia.** Los valores liquidativos de los Fondos se publican diariamente. Además las gestoras tienen la obligación de enviar periódicamente un informe detallado de su gestión a todos sus partícipes.
- **Fiscalidad.** Existen importante ventajas fiscales para las inversiones en Fondos.

## 2.6. LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN BANCARIA

Las entidades bancarias, además de ofrecer diferentes alternativas de colocación del ahorro en productos financieros diseñados por ellas mismas, también pueden actuar como **intermediarias** entre su clientela y otras entidades, al encargarse de tramitar la compra-venta de diferentes activos.

- **Bolsa.** Los denominados “mercados bursátiles” centralizan y organizan la oferta y la demanda de las acciones de grandes empresas. La Bolsa permite a las personas ahorradoras adquirir títulos de renta variable (acciones) emitidos por las grandes empresas con una garantía jurídica y económica, gracias a las normas establecidas para la negociación y liquidación de las operaciones.
- **Renta Fija.** Son títulos emitidos por entidades públicas y empresas, con una remuneración (tipo de interés) fijado previamente.

## DIFERENCIA ENTRE OBLIGACIONES Y ACCIONES

### OBLIGACIONES (Renta Fija)

Existe una “sociedad emisora” de obligaciones que tiene una determinada necesidad de fondos.

Son títulos amortizables.

La persona obligacionista es acreedora de la Sociedad emisora.

Cada obligación es una parte alícuota de un “empréstito” de la Sociedad Emisora.

Son Renta Fija, producen un interés independiente de los resultados que obtenga la Sociedad.

La entidad emisora puede ser pública o cualquier entidad mercantil.

### ACCIONES (Renta Variable)

Existe una sociedad que decide “sacar a Bolsa” parte de su capital.

No se crean para ser amortizadas, sino para que la persona compradora se convierta en accionista.

La persona accionista es copropietaria de la Sociedad emisora.

La acción es una parte alícuota del capital de la Sociedad.

Son Renta Variable, por lo tanto, su rentabilidad está sujeta a los resultados de la Sociedad.

Sólo pueden ser emitidas por una Sociedad Anónima.

### • Derivados (Nacionales e Internacionales)

**FUTUROS:** Acuerdos negociados en una Bolsa o mercado organizado, que obligan a las partes contratantes a comprar o vender un número de bienes o valores en una fecha futura con un precio establecido de antemano.

**OPCIONES:** Contratos, entre dos partes, por los cuales una parte adquiere sobre la otra el derecho, pero no la obligación, de comprarle o de venderle una cantidad determinada de un activo o valor a un cierto precio y en un momento futuro.





## **3 - LAS OPERACIONES DE CRÉDITO O ACTIVO**



### 3. LAS OPERACIONES DE CRÉDITO O ACTIVO

- 3.1. El préstamo hipotecario
- 3.2. El préstamo al consumo
- 3.3. El crédito al consumo
- 3.4. El préstamo vinculado a un contrato de consumo:  
    La venta con financiación
- 3.5. El leasing
- 3.6. El renting

Una operación de crédito puede definirse como la **concesión de una suma de dinero** (o una disponibilidad posible de la misma) por parte de una entidad bancaria (**prestamista**) a una persona física o jurídica (**prestataria**), a cambio de unos intereses y comisiones determinados, y hasta una fecha, vencimiento, en que tendría que devolverla.

En términos generales, estas operaciones bancarias de crédito pueden clasificarse en dos categorías:

- **Préstamo:** disponibilidad de una suma de dinero concreta y pre-determinada.
- **Crédito:** disponibilidad de un límite máximo de dinero.

Los préstamos, a su vez, pueden clasificarse en dos tipos: Hipotecarios y al Consumo.

De esta forma, podrían definirse tres modalidades de “crédito bancario”:

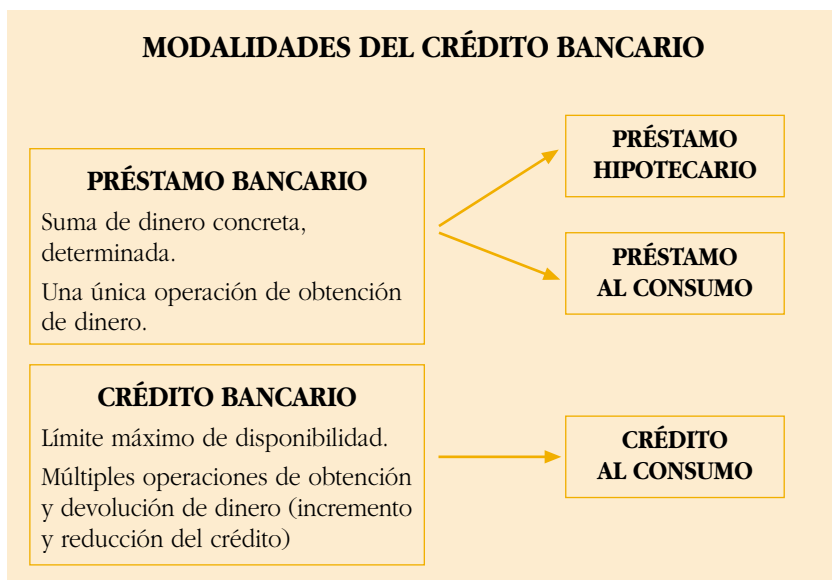
- **PRÉSTAMO HIPOTECARIO:** Además de la responsabilidad personal de la persona deudora, la HIPOTECA de un inmueble es la garantía que se presenta a las entidades de crédito para la obtención de un préstamo que, habitualmente, se dedica a la adquisición de ese mismo inmueble hipotecado.
- **PRÉSTAMO AL CONSUMO:** La persona interesada tiene una necesidad específica de financiación y solicita a la entidad una suma determinada de dinero (capital). Existe un motivo concreto: la

compra de un coche, unas vacaciones, unos estudios, etc. También puede solicitarse para la adquisición de una vivienda si no se quiere hipotecar el inmueble. Es habitual que en los préstamos de consumo se apliquen tipos de interés más elevados que en los préstamos hipotecarios.

- **CRÉDITO AL CONSUMO:** La persona interesada estima que, a lo largo de un período de tiempo determinado, tendrá una necesidad de dinero que, eventualmente, podrá alcanzar un máximo. Este máximo equivale entonces al límite del crédito solicitado.

Aunque efectivamente deberá presentarse a la entidad financiera una previsión de gastos y/o inversiones, la aplicación de fondos será, en todo caso, bastante más flexible que en el supuesto del préstamo.

Su operativa es más sencilla que la del préstamo, ya que depende en mayor medida de la confianza personal que su solicitante inspire a la entidad.



## **CRÉDITOS BANCARIOS** **para uso privado no profesional**

### PRINCIPALES ASPECTOS DE DIFERENCIACIÓN

<b>PRÉSTAMO HIPOTECARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Menor tipo de interés</li> <li>– Condiciones más inflexibles (menor capacidad de negociación)</li> <li>– Cualquier finalidad; habitualmente para adquirir el inmueble hipotecado</li> <li>– Formalización: escritura intervenida por notario</li> </ul>
<b>PRÉSTAMO AL CONSUMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Tipo de interés intermedio</li> <li>– Existe una finalidad determinada; la compra de un bien o servicio (las propias personas vendedoras también suelen ofrecer la financiación)</li> <li>– Formalización: póliza de la entidad, que puede ser intervenida por fedatario mercantil (cantidades relativamente elevadas)</li> </ul>
<b>CRÉDITO AL CONSUMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mayor tipo de interés</li> <li>– Condiciones más flexibles (la negociación y la relación con la entidad son más importantes que en los casos anteriores);</li> <li>– Formalización: póliza de la entidad, que puede ser intervenida por fedatario mercantil (cantidades relativamente elevadas)</li> </ul>

Respecto a la formalización de estos tres tipos de crédito, existe una diferencia sustancial, ya que los préstamos hipotecarios deben reflejarse en ESCRITURA PÚBLICA que, obligatoriamente, ha de ser intervenida por notario e inscrita en el Registro de la Propiedad.

En cambio, los préstamos y créditos al consumo se formalizan mediante la suscripción de las correspondientes POLIZAS DE PRÉSTAMO o DE CRÉDITO que pueden ser intervenidas por fedatario mercantil.

En ambos casos, escritura o póliza, la entidad de crédito tiene preparados los modelos correspondientes. Son, por tanto, «contratos de adhesión», en el sentido de que la clientela acepta las condiciones previamente establecidas por la entidad.

## • OTROS TIPOS DE PRÉSTAMOS

Junto con estas modalidades “básicas”, las entidades bancarias también ofrecen otro tipo de financiación:

- La Venta con Financiación.
- El Leasing.
- El Renting.
- La Tarjeta de Crédito (ver Otras Operaciones Bancarias: Tarjetas Bancarias).

En todo caso, el crédito se ha convertido en una práctica muy generalizada entre las personas consumidoras.

Las entidades de crédito facilitan en gran medida el acceso de la ciudadanía a esta “financiación ajena”, lo que ha provocado que ya, desde hace un tiempo, diferentes Asociaciones e Instituciones vengán alertando sobre el excesivo endeudamiento de las familias.

Por este motivo, se ha decidido incluir en esta Guía un capítulo dedicado a este endeudamiento excesivo con el fin de hacer un llamamiento a la sociedad para tratar de controlarlo (Capítulo VI. El Endeudamiento).

### 3.1. EL PRÉSTAMO HIPOTECARIO

#### **Consideraciones previas y secuencia cronológica del Préstamo Hipotecario**

El PRÉSTAMO HIPOTECARIO es aquel préstamo en el que, además de su propia responsabilidad personal, la persona prestataria ofrece a la entidad prestamista una GARANTÍA HIPOTECARIA.

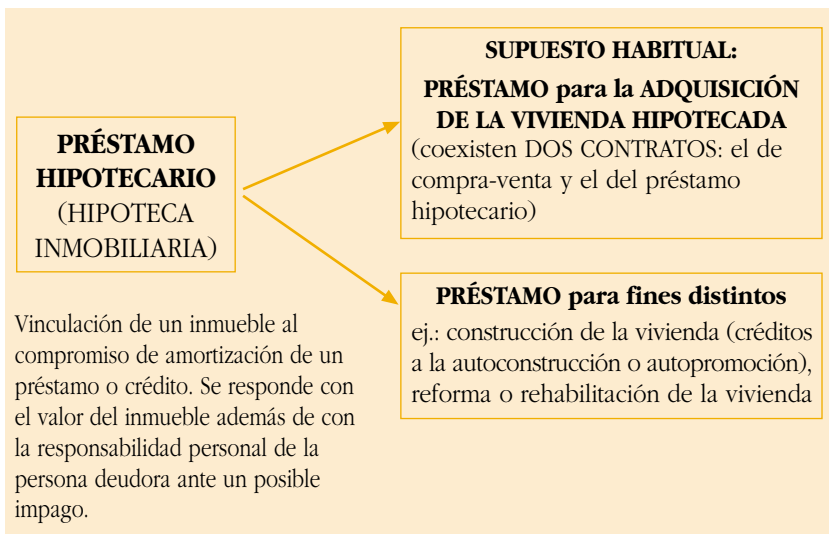
Desde un punto de vista jurídico, la HIPOTECA se define como un *«derecho real que vincula un determinado bien al cumplimiento de una obligación»*. De esta forma, en el préstamo hipotecario, la persona prestataria responde con el valor del bien hipotecado en el supuesto de incumplimiento de su obligación de amortización del préstamo.

Si, efectivamente, la persona prestataria incumple su compromiso de devolución del capital y/o pago de intereses, la HIPOTECA permite promover un juicio de ejecución especial para que, con el valor del bien hipotecado, se haga frente a las obligaciones incumplidas.

La hipoteca recae normalmente sobre bienes inmuebles y el préstamo con garantía hipotecaria se destina a la adquisición del mismo inmueble hipotecado (el inmueble es habitualmente una vivienda).

Sin embargo, también es posible que el préstamo hipotecario tenga una finalidad distinta de la adquisición de un inmueble. Es el caso de la persona que, disponiendo de una vivienda, necesita un crédito o préstamo a largo plazo para otros fines. Una forma rápida de obtenerlo es, precisamente, mediante la hipoteca de su inmueble.

La HIPOTECA es la mayor garantía que el banco puede conseguir en la concesión de un crédito, ya que, en el caso de impago, se cubre con el valor del inmueble hipotecado. Gracias a esta mayor cobertura del riesgo bancario, ante un eventual impago, los préstamos hipotecarios son comparativamente más baratos que otros. Los tipos de interés aplicables son sensiblemente inferiores.



Por tanto, en un PRÉSTAMO HIPOTECARIO habitual, su solicitante tiene intención de adquirir un inmueble, y este mismo inmueble sirve de garantía para que el banco le conceda el préstamo.

El préstamo hipotecario se formaliza necesariamente a través de **Escritura pública otorgada por notario** y la hipoteca debe inscribirse en el **Registro de la Propiedad**. Todo ello genera unos costes elevados que son asumidos por la persona prestataria.

En las viviendas de nueva construcción, las promotoras o constructoras suelen buscar financiación para ofrecerla, a su vez, a las personas inversoras. En los demás casos, es la propia persona quien deberá informarse sobre las condiciones de financiación existentes en el mercado y contratar el préstamo que mejor se adapte a su proyecto inversor.

En todo caso, los préstamos hipotecarios representan una decisión importante en la vida de la ciudadanía media, y ello debido a su elevada cuantía y a su prolongada duración en el tiempo. Su solicitante debe reflexionar previamente sobre su situación financiera actual y futura, es decir, debe valorar el ahorro que ha acumulado hasta el momento de la decisión y su capacidad para generar ingresos en el futuro. Deberá determinar su **LÍMITE MÁXIMO DE ENDEUDAMIENTO**.

Las entidades financieras normalmente se fijan en dos factores básicos a la hora de estudiar una operación hipotecaria, y son:

- 1.- El valor de tasación de la vivienda.
- 2.- La capacidad de endeudamiento de la persona solicitante del préstamo.

Como datos orientativos importantes, deben tenerse en cuenta las siguientes referencias:

- Normalmente, los préstamos hipotecarios no cubren el 100% del precio de la vivienda, sino que limitan el importe del préstamo a un porcentaje (en general el 70-80%) sobre el valor de tasación, lo que significa que su solicitante deberá haber ahorrado, al menos, el equivalente al 20-30% más los gastos inherentes a la solicitud.



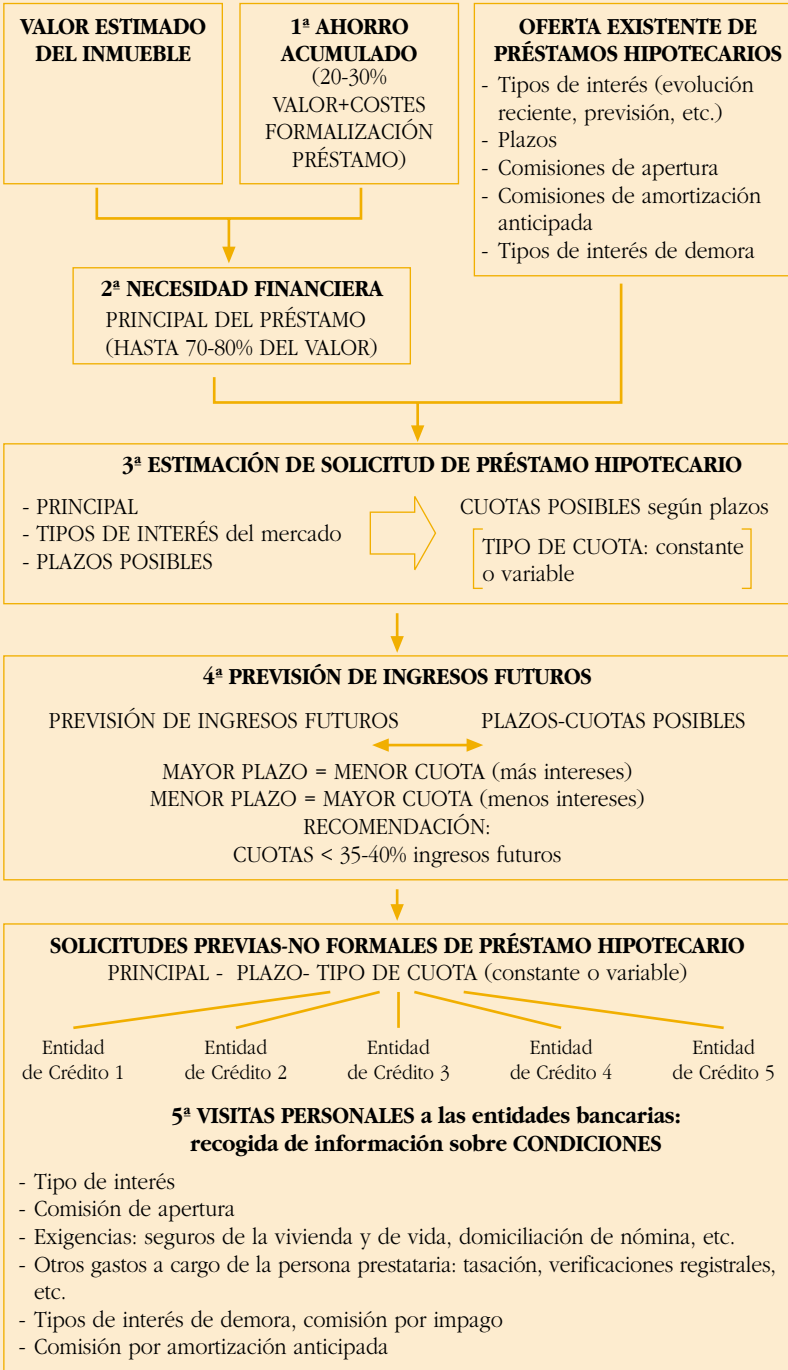
- Diversos estudios recomiendan que, a efectos de cálculo del capital del préstamo a solicitar, las cuotas resultantes del préstamo hipotecario (que incluyen la amortización/ devolución del préstamo más el pago de intereses) no superen el 35 ó 40% de los ingresos de su solicitante.
- El plazo del préstamo es, asimismo, un factor importante. Cuanto más largo sea el plazo (puede llegarse incluso a los treinta años), más reducida será la cuota. Sin embargo, mayor será el coste del préstamo (intereses).

En la SECUENCIA CRONOLÓGICA DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO existe, por tanto, una fase previa y compleja de estimación del principal, plazo y cuotas, a la que debe dedicarse una gran atención.

En un primer momento, la persona interesada ha de «tantear» diferentes entidades de crédito con el fin de conocer mejor la oferta existente de préstamos hipotecarios.

El reembolso del préstamo hipotecario va a condicionar los años siguientes de la vida de la persona prestataria. Es preciso, por tanto, analizar con calma y en profundidad las posibilidades económicas, los gastos, la capacidad de ahorro y las condiciones de crédito que mejor se ajustan a cada situación concreta.

## CONSIDERACIONES PREVIAS A LA SOLICITUD DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO



Las entidades de crédito deberán obligatoriamente informar a la clientela interesada en solicitar un préstamo hipotecario mediante la entrega de un «FOLLETO INFORMATIVO».

El «**FOLLETO INFORMATIVO**» que toda entidad de crédito debe suministrar, de forma gratuita, sobre sus préstamos hipotecarios debe tener el siguiente contenido mínimo:

1. *Identificación del préstamo:*

Denominación comercial. Cuantía máxima del préstamo respecto al valor de tasación del inmueble hipotecado. Moneda del préstamo (sólo si no fuera el euro).

2. *Plazo de amortización:*

- Plazo total. Plazo de carencia de amortización del principal.  
Tiempo que se establece para la devolución del préstamo. Debido a la cuantía de la operación, los plazos suelen ser muy prolongados, pudiendo llegar hasta 30 años, aunque depende entre otras cosas de la política comercial de la entidad y de la edad de su solicitante. Difícilmente una persona con sesenta años puede acceder a un préstamo a 25 años por ejemplo, a no ser que vaya acompañado por otra persona titular o avalista de la operación con una edad acorde al plazo solicitado.
- Periodicidad de los pagos de las cuotas y sistema de amortización.

3. *Tipo de interés:*

Modalidad del tipo de interés: fijo o variable

Tipo de interés aplicable:

- ➔ Tipo fijo: tipo de interés constante.
- ➔ Tipo variable: tipo de interés que varía a lo largo del tiempo, según un determinado índice o tipo de referencia:

- El índice o tipo de referencia (evolución durante, al menos, los dos últimos años naturales así como el último valor disponible).
- El margen sobre el índice de referencia.
- El plazo de revisión del tipo de interés (primera revisión y periodicidad de sucesivas revisiones).

“**Tasa Anual Equivalente - TAE**” (Coste Efectivo del Préstamo), con indicación del intervalo en el que razonablemente puede moverse. En los préstamos a tipo variable, se acompañará de la expresión *«variará con las revisiones del tipo de interés»*.

#### 4. *Comisiones que resulten aplicables:*

Existen principalmente dos tipos: “Comisión de Apertura” y “Comisión de Cancelación o Amortización Anticipada”. Ambas comisiones tienen establecidos unos límites máximos que se señalan en apartados posteriores.

#### 5. *Gastos a cargo de la persona prestataria:*

Se deben indicar expresamente los gastos que correrán a cargo de la persona solicitante del préstamo aun cuando el préstamo no llegue a formalizarse (ej.: gastos de tasación del inmueble).

Debe indicarse, asimismo, que la clientela tiene derecho a proponer y elegir, de mutuo acuerdo con su prestamista, la entidad que lleve a cabo la tasación del inmueble, la gestión y la entidad aseguradora.

#### 6. *Importe de las cuotas periódicas.*

Tabla de cuotas periódicas, en función del plazo y tipo de interés ofertados por la entidad bancaria.

El importe de la cuota variará en función del sistema de amortización que se elija para amortizar el préstamo:

- **Sistema de Cuotas Constantes:** se paga la misma cuota (sea mensual, trimestral, anual) hasta el vencimiento del

préstamo. Este sistema es el más empleado por las entidades financieras. Significa que el capital amortizado va aumentando a lo largo de la vida del préstamo a la vez que se reducen los intereses a pagar en el importe de la cuota.

- **Sistema de Cuotas Variables.** Consiste en que la cuota varía a lo largo de la vida del préstamo. Existen dos modalidades:
  - *Cuotas de Capital Constante.* Son aquellas en las que se amortiza la misma cantidad del préstamo en todas las cuotas, mientras que se reducen los intereses. Es decir, las cuotas descienden con el paso del tiempo, por lo que también se conoce como sistema de “cuotas decrecientes”.
  - *Cuotas de Capital Creciente.* Consiste en un método de reembolso progresivo en el que la cuota va ascendiendo con el paso del tiempo, de manera que al principio se paga menos amortización del préstamo y a la larga, la carga aumenta. Es el sistema de “cuotas crecientes”.

Tras la comparación de las distintas ofertas recogidas en los “folletos informativos”, deberá decidirse por una u otra y efectuar, entonces, la «solicitud en firme» de un préstamo hipotecario.

En este momento de la solicitud, las entidades exigirán una serie de garantías de tipo personal y del propio inmueble que hay que justificar con la presentación de una serie de documentos.

Para realizar el estudio de la solicitud, la entidad solicitará la «tasación» del inmueble a hipotecar para disponer de una valoración de la garantía aportada. Como ya se ha comentado anteriormente, es la propia entidad quien encarga la tasación a una empresa de peritaje, pero el coste es asumido por su solicitante.

Esquemáticamente, podría representarse de la siguiente forma:

<b>SECUENCIA CRONOLÓGICA DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO</b>				
<b>TRAMITACIÓN PREVIA</b>		<b>ACUERDO</b>	<b>CONCESIÓN DEL PRÉSTAMO</b>	<b>DEVOLUCIÓN DEL PRÉSTAMO</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>SOLICITUD EN FIRME</b> - Declaración IRPF - Últimas nóminas (-Declaración Patrimonio) - <b>Contrato privado de compra-venta</b>	<b>ESTUDIO DE LA SOLICITUD</b> → (incluye I.A. TASACIÓN DEL INMUEBLE)	<b>OFERTA VINCULANTE DE PRÉSTAMO</b> → (oferta por escrito, con plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su entrega.)	<b>CONTRATO DE PRÉSTAMO</b> → (ESCRITURA PÚBLICA OTORGADA POR NOTARIO)	<b>ENTREGA DEL CAPITAL/PRINCIPAL</b> →
<b>PARTICULAR:</b> - Motivo - Capital - Plazo - Tipo de Cuota - Garantía que aporta: INMUEBLE A HIPOTECAR	<b>ENTIDAD DE CRÉDITO: OFERTA DE CONDICIONES</b> • SEGÚN SOLICITUD - Capital - Plazo - Tipo de Cuota • SEGÚN DECISIÓN DE LA ENTIDAD - Tipo de interés - Comisión apertura - Gastos verificación y/o tramitación en el Registro - Seguros de la vivienda y de la vida - Otras exigencias: domiciliación nómina - Comisión por amortización anticipada - Comisión por impago y tipo de interés de demora	<b>PARTICULAR-ENTIDAD DE CRÉDITO: CLAUSULAS DEL CONTRATO</b> - Capital - Plazo - Tipo de cuota - Tipo de interés - Comisión apertura - Gastos verificación y/o tramitación en el Registro - Seguros - Otras exigencias - Comisión por amortización anticipada - Comisión por impago y tipo de interés de demora	<b>ENTIDAD DE CRÉDITO:</b> Entrega del capital o principal <b>PARTICULAR:</b> - Pago de la Comisión de apertura - Garantía hipotecaria (incluida en la Escritura notarial del préstamo) - Cumplimiento de Exigencias	<b>CUOTAS DE AMORTIZACIÓN</b> • CAPITAL • INTERESES • INTERÉS DEMORA • COMISIÓN AMORTIZACIÓN ANTICIPADA
<b>PARTICULAR:</b> <b>Devolución del capital y pago de intereses</b>				▼

## **Costes a considerar en un Préstamo Hipotecario**

- 1.- Costes previos a la formalización del contrato.
- 2.- Costes de la formalización del contrato.
- 3.- Costes de la operativa del préstamo.

### **1. COSTES PREVIOS A LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO,** en el momento de la SOLICITUD DEL PRÉSTAMO.

- Tasación del Inmueble: la entidad de crédito exige la valoración o tasación del inmueble que servirá de garantía para el préstamo.

La empresa que realice esta tasación, será propuesta por la persona solicitante del préstamo y elegida, de mutuo acuerdo, con la entidad prestamista.

### **2. COSTES DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO,** en el momento de la CONCESIÓN DEL PRÉSTAMO.

- Comisión de apertura: Integra los gastos de estudio, de concesión o de tramitación originados por la concesión del préstamo. Se expresa en tanto por ciento del importe del préstamo. Habitualmente, la cuantía de esta comisión se cobra de una sola vez, cuando se firma el contrato. Sin embargo, es posible pactar pagarla a lo largo de la vida del préstamo.
- Seguro de daños de la vivienda hipotecada: Su contratación es obligatoria, debiendo ser el capital asegurado, al menos, el valor de tasación.

Se establece que, en caso de siniestro, la entidad prestamista percibirá de la compañía de seguros la parte de la indemnización que sirva para cancelar la totalidad de la deuda pendiente en ese momento.

El banco suele ofrecer a su clientela la contratación de las diferentes pólizas con compañías pertenecientes a su grupo financiero o con las que mantiene acuerdos. En este sentido, suele ser habitual que ofrezca pólizas más amplias, con mayor cobertura (incluyendo, por ejemplo, no sólo el continente sino también el

contenido del inmueble). En el Folleto debe indicarse el derecho que asiste a la persona solicitante de proponer y elegir, de mutuo acuerdo con su prestamista, la entidad aseguradora.

- Seguro de vida: Su contratación significa que, en caso de invalidez o fallecimiento de la persona asegurada, la compañía aseguradora anticipará el capital pendiente del préstamo a la entidad prestamista.

- Gastos de notaría (el/la notario/a exige una provisión de fondos). Incluyen:

i) Los honorarios propios del/la notario/a por el otorgamiento de la escritura. Estos gastos varían en función del valor de la hipoteca, del número de folios de que conste la escritura, así como de las copias que se expidan. Normalmente, la persona prestataria solicita tres copias, dos de las cuales son presentadas, por el banco o por el propio notario, en Hacienda y en el Registro de la Propiedad, quedando la última en su poder.

Estos honorarios podrían incluir los gastos de gestión y/o tramitación de escrituras, si fuera la notaría la encargada de dichas tareas.

ii) Los costes cargados por el Registro de la Propiedad por la inscripción de la hipoteca.

iii) El impuesto que devenga la Escritura, el *Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados*, que, entre otros, grava aquellos actos jurídicos formalizados mediante documentos notariales. La base imponible del impuesto es la denominada «responsabilidad hipotecaria» que equivale, aproximadamente, a dos veces el capital del préstamo. El tipo de gravamen aplicable en el País Vasco es del 0,1%. Sin embargo, si se trata de vivienda habitual, el préstamo está exento de este impuesto en Bizkaia y Álava. En Gipuzkoa la exención exige, además, que la vivienda no supere los 120 metros cuadrados construidos y que su titular no disponga de otra vivienda en el Territorio Histórico.



Con carácter más excepcional, se pueden establecer:

- Gastos de verificación registral: El banco o la caja de ahorros comprueba la situación del inmueble en el Registro de la Propiedad y verifica que, efectivamente, se encuentra libre de cargas (no existen hipotecas anteriores sobre el inmueble).
- Gastos de gestión y/o tramitación de escrituras (en el supuesto de que no sea el notario sino la entidad de crédito o una gestoría la responsable de estas tareas): Son los gastos generados por la tramitación de la escritura del préstamo ante Hacienda, para la liquidación de impuestos, y ante el Registro de la Propiedad, para su inscripción.

La persona prestataria no puede, por sí misma, realizar la gestión y/o tramitación de la escritura ya que la hipoteca sobre el inmueble no se constituye hasta su inscripción en el Registro, y la entidad bancaria exige que esta inscripción sea realizada por un tercero.

<b>COSTES PREVIOS Y DE FORMALIZACIÓN DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO</b>	
<b>= GASTOS “OBLIGATORIOS” (que se producen siempre)</b>	
	• TASACIÓN
	• SEGURO DE DAÑOS DEL INMUEBLE
	• GASTOS DE NOTARIA
	* Honorarios del notario (incluyendo en su caso, la tramitación de la escritura que, de otro modo, puede ser realizada por la propia entidad de crédito o una gestoría)
	* Registro de la Propiedad Impuesto de Actos Jurídicos Documentados (exención Vivienda Habitual)
	• GESTIÓN Y/O TRAMITACIÓN DE LA ESCRITURA (si es realizada por la entidad de crédito o una gestoría y no por la notaría)
<b>= GASTOS “CUASI-OBLIGATORIOS” (que son exigidos por la entidad de crédito prácticamente siempre)</b>	
	• COMISIÓN DE APERTURA
	• SEGURO DE VIDA DE LA PERSONA PRESTATARIA
<b>= GASTOS “POSIBLES” (que son exigidos por la entidad de crédito de forma ocasional)</b>	
	• VERIFICACION REGISTRAL (lo más lógico es que la persona interesada en adquirir el inmueble realice previamente esta comprobación y solicite, por tanto, la correspondiente “nota” o “certificado de titularidad y cargas” expedido por el Registro)

Algunos de los «COSTES DE FORMALIZACIÓN» del préstamo hipotecario podrían ser cargados a su solicitante incluso sin que se produzca la formalización del contrato, es decir, sin que finalmente se conceda el préstamo.

Normalmente se trata de los gastos de tasación y, excepcionalmente, de los de verificación registral. Deben quedar explicitados en el «folleto informativo».

Los COSTES DE FORMALIZACIÓN del préstamo hipotecario que inevitablemente se producen y que se trasladan a la persona prestataria son:

- la tasación del inmueble,
- el seguro de daños del inmueble,
- los gastos de notaría (que incluyen los honorarios del/la notario/a, la inscripción en el Registro de la Propiedad y el Impuesto de Actos Jurídicos Documentados).

El seguro de vida no es obligatorio legalmente. Sin embargo, sí es una exigencia habitual del banco.

En ningún caso, el banco puede imponer la compañía aseguradora.

La persona prestataria debe realizar una PROVISIÓN DE FONDOS en la notaría en el momento de la firma de la escritura.

Se trata de un depósito de dinero (calculado de forma aproximada) para pagar los gastos notariales, el impuesto de Actos Jurídicos Documentados y la inscripción en el Registro de la Propiedad.

### 3. COSTES DE LA OPERATIVA DEL PRÉSTAMO

- A. Tipo de interés nominal del préstamo.
- B. Tipo de interés de demora y/o comisión por impago.
- C. Comisión por amortización o cancelación anticipada.
- D. Comisión por modificación de las condiciones.

A.- EL **tipo de interés nominal del préstamo hipotecario**: puede ser FIJO, VARIABLE o MIXTO.

a) *Tipo de interés fijo*. El tipo de interés no cambia a lo largo de la vida del préstamo. Tanto la entidad financiera que ha prestado el dinero como su clientela, están expuestos al denominado “riesgo de interés”. Si, con el paso del tiempo, los tipos de interés descienden, su cliente no se puede beneficiar de dicha bajada, pudiendo estar pagando un precio superior al correspondiente a una operación contratada en ese momento. Si los tipos de interés suben, la situación es la contraria, siendo la entidad financiera la perjudicada, ya que no podrá repercutir en su cliente esta subida.

Se utilizan en mayor medida para préstamos con plazos más cortos. La principal ventaja de este tipo de préstamos es que se conoce desde el principio de la operación el importe exacto de las cuotas a pagar a lo largo de toda la vida del préstamo. Por otro lado, su mayor desventaja suele ser la elevada comisión por amortización anticipada.

b) *Tipo de interés variable*. Son préstamos en los que el tipo de interés varía cada cierto periodo de tiempo (generalmente cada año), de acuerdo con unas normas preestablecidas.

Se acuerda un tipo de interés inicial que permanece fijo durante un periodo preestablecido y, que en la mayoría de entidades financieras oscila entre los 6 y los 12 meses. Una vez transcurrido este periodo, el tipo de interés varía de acuerdo con la evolución del índice de referencia acordado (EURIBOR, IRPH, etc.) y al que se le añade un valor diferencial. El diferencial puede ser positivo o negativo y viene expresado en puntos porcentuales o en fracciones de puntos. Por lo tanto,

el índice de referencia es la variable en función de la cual cambia el tipo de interés nominal del préstamo. La elección de un índice de referencia u otro es una de las decisiones más importantes en un préstamo hipotecario a interés variable pues de él depende el interés que se tendrá que pagar a lo largo de la mayor parte de la vida del préstamo.

El riesgo que corre tanto la entidad financiera como su clientela es el propio de las oscilaciones de los tipos de interés. En épocas de intereses bajos, sus clientes pagarán menos, mientras que, en general, la entidad financiera saldrá perjudicada dado que se suele estrechar su margen financiero. En épocas de intereses altos, sus clientes tendrán que pagar más. En estos préstamos a interés variable, al irse ajustando el tipo de interés al mercado, las entidades financieras suelen ofrecer plazos de amortización más largos (normalmente entre 15-30 años) que los utilizados en los préstamos a tipo fijo (12-15 años). Este tipo de préstamos permite, por tanto, obtener una financiación a un mayor plazo, con la consiguiente reducción en la cuota.

En los préstamos hipotecarios formalizados a tipo de interés variable a partir del 23 de noviembre de 2002, podrá acordarse entre las partes el redondeo al más cercano múltiplo de dicho tipo, sin que éste pueda sobrepasar el octavo de punto (posibles referencias del redondeo: -,000/ -,125/ -,250/ -,375/ -,500/ -,625/ -,750/ -,875).

Con esta disposición se han prohibido las prácticas bancarias de redondeo al alza, que en un pasado eran muy habituales. De hecho, estas prácticas fueron objeto de una sentencia judicial en su contra y, aún hoy, están pendientes de la decisión del Tribunal Supremo.

c) *Tipo de interés mixto.* Durante un primer periodo de tiempo el tipo se mantiene fijo y, a partir de esa fecha, el tipo pasa a ser variable. El plazo de amortización y las comisiones por amortización anticipada suelen ser similares a las de los préstamos de interés variable. En líneas generales, combinan las ventajas y desventajas de los otros dos tipos de préstamos.

La oferta hipotecaria de los bancos incluye tipos de interés fijos, variables o mixtos. La persona solicitante del préstamo es quien elige entre uno u otro.

¿Cómo decidir entre un tipo de interés fijo, variable o mixto?

Dependerá del riesgo que se quiera o se pueda asumir.

Si no se quiere o no se puede asumir ningún riesgo, se pedirá un tipo de interés fijo.

En caso contrario, y en la confianza de que los tipos de interés se mantengan o bajen en el futuro, se optará por un tipo variable o mixto.

PRÉSTAMOS A TIPOS FIJOS	PRÉSTAMOS A TIPOS VARIABLES
<ul style="list-style-type: none"><li>- Habitual PLAZOS CORTOS (12-15 años).</li><li>- MAYORES CUOTAS</li><li>- MAYOR "riesgo de interés" (ej. bajada generalizada de los tipos de mercado)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- PLAZOS LARGOS (15-30 años).</li><li>- MENORES CUOTAS</li><li>- MENOR "riesgo de interés" (AJUSTE PERIÓDICO AL INTERÉS DEL MERCADO)</li></ul>

B.- El **tipo de interés de demora** se aplica a las cantidades que, llegada su fecha de pago, no han sido abonadas al banco. Es una penalización a su titular si incumple sus obligaciones de pago. Asimismo, suele ser frecuente que el banco establezca una **comisión por reclamación de cuotas impagadas**, importe fijo preestablecido en el contrato, que se cobra a la persona cliente en el momento en el que regulariza la deuda.

C.- La **Comisión por cancelación o amortización anticipada**: generalmente, las entidades financieras reconocen a sus clientes el derecho a cancelar de forma anticipada el préstamo hipotecario total o parcialmente.

El efecto de la amortización anticipada podrá ser la reducción del importe de la cuota (manteniendo el plazo del préstamo), o en su caso, la reducción del plazo de vigencia del préstamo (manteniendo el importe de la cuota de ese momento). Lo normal es que la elección entre uno u otro resultado sea opcional para la persona prestataria.

En ocasiones, la entidad de crédito exige que esta amortización se realice en momentos puntuales (por ejemplo, coincidiendo con la revisión del tipo de interés variable) o por un importe mínimo (por ejemplo, un porcentaje mínimo sobre el capital pendiente de amortización).

Las entidades financieras cobran una comisión que es un porcentaje sobre el importe del principal amortizado de forma anticipada. Legalmente, la comisión de cancelación de préstamos hipotecarios a interés variable tiene fijado un límite máximo, el 1% del capital amortizado. Sin embargo, la comisión de los préstamos a interés fijo no está limitada legalmente, pero existe un acuerdo entre el Ministerio de Economía y el sector bancario de no superar el 2,5%.

D.- El establecimiento de una **comisión por modificación de las condiciones** se refiere al supuesto de que la persona prestataria solicite cualquier variación en las condiciones o garantías establecidas en el préstamo y sean aceptadas por la entidad prestamista. La comisión se calcula en porcentaje sobre el capital pendiente de amortización.

Si la petición del préstamo hipotecario ha sido particularmente prudente y por lo tanto, la persona prestataria piensa que podrá reembolsarlo en un plazo más corto que el establecido, deberá prestar especial atención a la comisión por amortización anticipada.

De hecho, algunas entidades de crédito no la exigen (0%), con lo que la persona decide más fácilmente (sin coste adicional) sobre la devolución del préstamo según sus disposiciones de dinero en cada momento.

Cuando se realiza una AMORTIZACION ANTICIPADA, el efecto suele ser el elegido por la persona prestataria, entre las siguientes opciones:

- reducir el importe de la cuota (manteniendo el plazo del crédito)
- reducir el plazo del crédito (manteniendo el importe de la cuota).

Es muy probable que las condiciones de un préstamo, solicitado hace unos años, sean en la actualidad mejorables. En este sentido, sus solicitantes **disponen de dos opciones legales para renegociar las características del préstamo que contrataron inicialmente**. Los dos caminos que la legislación plantea para abaratar los préstamos son la **Novación** y la **Subrogación**. Estas fórmulas consisten en revisar las condiciones del préstamo con la entidad que lo concedió o en trasladar la hipoteca a otro banco que oferte mejores condiciones.

### *Novación o Modificación del Préstamo Hipotecario*

Cualquier cliente puede negociar cambios o modificaciones de las condiciones del préstamo con la entidad financiera, ya sean en el tipo de interés y/o en el plazo de amortización, sin necesidad de trasladar el contrato de préstamo hipotecario a otra entidad distinta.

Esta opción no requiere, en principio, incurrir en costes de escritura pública, ya que con un mero documento del banco, a modo de contrato privado, es suficiente. Sin embargo, es frecuente que las cajas de ahorros y entidades crediticias exijan reflejar el acuerdo en escritura pública, para garantizar una mayor seguridad jurídica y porque así lo prevé la legislación al regular la subrogación y novación de los préstamos hipotecarios.

En las novaciones modificativas que tengan por objeto la ampliación del plazo del préstamo, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de modificación de condiciones más del 0,1% de la cifra de capital pendiente de amortizar.

Las escrituras públicas de novación de préstamos hipotecarios pactados de común acuerdo entre entidad acreedora y persona deudora están exentas del Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados, siempre que la modificación se refiera a las condiciones del tipo de interés, inicialmente pactado o vigente, a la alteración del plazo del préstamo, o a ambas.

Para el cálculo de los honorarios notariales y registrales de este tipo de escrituras, se tomará como base la que resulte de aplicar a la cifra del capital pendiente de amortizar en el momento de la novación, el diferencial entre el interés del préstamo que se modifica y el interés nuevo. En el caso de novaciones modificativas referidas exclusivamente a la alteración del plazo del préstamo, se tomará como base el 1 por 1.000 de la cifra del capital pendiente de amortizar en el momento de la novación.

En las novaciones modificativas de préstamos hipotecarios (también en las subrogaciones), son de aplicación las siguientes reducciones en los costos notariales y registrales:

- El 90% si se trata de operaciones que incorporen variación en las condiciones de tipo de interés, en aquellos casos en que se pase de un sistema de tipo de interés variable a uno de tipo fijo.
- El 75% en cualquier otra operación.

Es por ello que, en términos generales, los costes en que se incurre en la novación son ciertamente reducidos.

### *Subrogación del Préstamo Hipotecario*

Una entidad financiera distinta a la entidad prestamista de un determinado préstamo hipotecario la sustituye en los derechos correspondientes (como prestamista) de dicho préstamo.

La persona prestataria que quiera mejorar las condiciones de su préstamo, se pondrá en contacto con la nueva entidad, de manera que ésta realizará una oferta vinculante con las condiciones financieras del nuevo préstamo hipotecario.



La aceptación de la oferta por la persona deudora implicará su autorización para que la entidad oferente se la notifique a la entidad acreedora y la requiera para que le entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe de la deuda por el préstamo hipotecario en que se fuera a subrogar.

La entidad acreedora, en quince días naturales desde la entrega de la certificación, podrá rechazar la petición de subrogación de la otra entidad igualando la oferta y formalizando con su cliente la novación del contrato.

Una reciente sentencia judicial, emitida en marzo de 2004, indica que las entidades financieras podrán conservar a sus clientes que quieran trasladar su hipoteca a otro banco o caja de ahorros si igualan la oferta de la entidad competidora. El Tribunal Supremo opina que el derecho a mejorar las condiciones de un préstamo prevalece sobre la facultad de su clientela de contratarlo con la competencia para lograr unas mejores condiciones. El fallo explica en su sentencia que quienes suscriben una hipoteca “sólo disponen de la facultad de subrogarla en los casos en los que su banco no preste la colaboración debida”.

La subrogación se realiza, en todo caso, mediante escritura pública. En esta escritura se podrá pactar la modificación de los tipos de interés, tanto nominal como de demora inicialmente pactados o vigentes, la ampliación del plazo del préstamo, o ambas.

Esta escritura de subrogación está exenta del pago del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados.

En las subrogaciones producidas en los préstamos hipotecarios a interés variable concertados a partir del 26 de abril de 2003, se aplicarán las siguientes reglas:

1. Cuando no se haya pactado una comisión de amortización anticipada, la entidad bancaria no tendrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto.
2. Si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 0,50%, la comisión a pagar será la pactada.

3. En los demás casos, la persona prestataria únicamente pagará una comisión de amortización anticipada del 0,50%, cualquiera que sea la que se hubiera pactado inicialmente.

En subrogaciones de préstamos hipotecarios a interés variable concertados con anterioridad al 26 de abril de 2003, la comisión por amortización anticipada ascenderá a un 1%.

En las subrogaciones (al igual que ocurre en las novaciones), se aplican las siguientes bonificaciones en los costos notariales y registrales:

- El 90% si se trata de operaciones que incorporen variación en las condiciones de tipo de interés, en aquellos casos en que se pase de un sistema de tipo de interés variable a uno de tipo fijo.
- El 75% en cualquier otra operación.

Es por ello que, en términos generales, los costes en que se incurre en la subrogación son ciertamente reducidos.

### **Causas de resolución anticipada del Préstamo Hipotecario**

Cada entidad establece unas determinadas causas de resolución, es decir, las circunstancias que le facultan para dejar sin efecto el contrato de préstamo y exigir la deuda pendiente. Deberán aparecer reflejadas en la escritura. Las más habituales son las siguientes:

- Incumplimiento, por parte de la persona prestataria, de cualquiera de las obligaciones pactadas, y en especial, por el impago de intereses y amortización del capital prestado. Si la resolución anticipada llevara al proceso de subasta del inmueble, es preciso señalar que si la hipoteca recayera sobre la vivienda habitual, la persona deudora podrá, por una sola vez, aun sin el consentimiento de la entidad prestamista, paralizar el procedimiento de subasta del inmueble mediante el pago de la cantidad exacta que por principal e intereses estuviera vencida en la fecha de presentación de la demanda de subasta, incrementada, en su caso, con los vencimientos del préstamo y los intereses de demora que se vayan produciendo a lo largo del procedimiento.

- Inexactitud de los datos o documentos aportados por su titular, y que sirvieron de base para la concesión del préstamo.
- Deterioro o merma de los bienes hipotecados que disminuyan su valor en más de un 20% (y la persona prestataria no amplíe la hipoteca a otros bienes suficientes para cubrir la relación existente entre el valor de los bienes y el crédito que garantizan).
- Solicitud realizada por la persona prestataria para ser declarada en quiebra (o ello sea solicitado por terceros y sea admitida a trámite tal solicitud), en concurso de acreedores o en suspensión de pagos.
- Falta de inscripción de la hipoteca en el Registro de la Propiedad, o si de la inscripción se deduce que existen otras cargas anteriores no tenidas en consideración al describir la finca hipotecada.
- Rechazo, por parte de su titular, del tipo de interés aplicable al préstamo, resultante de aplicar el tipo de referencia normal o sustitutivo.
- Falta de pago de contribuciones e impuestos que graven la finca hipotecada y tengan preferencia legal de cobro sobre la entidad bancaria.
- No aseguramiento de la finca hipotecada contra riesgos e incendios, aseguramiento por una cantidad inferior a la señalada, o no renovación de dicho seguro.
- Venta o arrendamiento de la finca hipotecada sin el consentimiento de la entidad prestamista.

El conocimiento de las CAUSAS DE RESOLUCION ANTICIPADA es importante, ya que suelen ser el origen de ciertas prácticas abusivas por parte de los bancos.

Los bancos no suelen informar sobre ellas (ni siquiera aparecen en el «folleto informativo») y, sin embargo, sus efectos, derivados de la exigibilidad automática de la deuda, pueden ser tremendamente perjudiciales para la persona prestataria.

Por último, conviene recordar que pocas son las personas titulares de un préstamo hipotecario que saben que, una vez reembolsado el capital y pagados los intereses, es preciso «levantar la hipoteca».

Aunque el compromiso respecto a la entidad prestamista ha finalizado, subsiste sin embargo la carga legal que pesa sobre el inmueble: la hipoteca.

Esta situación puede afectar a la persona propietaria cuando:

- Nuevamente desee solicitar un préstamo ofreciendo como garantía la vivienda,
- Decida vender la vivienda.

En ambos casos, lo lógico es que la entidad o persona compradora exijan a la propietaria el levantamiento de la hipoteca correspondiente al préstamo ya vencido.

Aunque la persona prestataria cumpla finalmente con su compromiso de devolución del préstamo, bien por cumplimiento de los plazos y cuotas establecidos o bien mediante amortizaciones anticipadas, subsiste la carga legal sobre el inmueble, que es la hipoteca.

Es recomendable su levantamiento o cancelación, a efectos de nuevas peticiones de crédito hipotecario o de venta del inmueble.

La tramitación de este levantamiento o cancelación hipotecaria es similar a la de su constitución, y por tanto, los gastos van a ser parecidos: honorarios notariales por su intervención mediante escritura pública y la inscripción en el Registro de la Propiedad.

El cálculo de estos gastos de cancelación se realiza sobre los mismos montantes (base imponible del impuesto) que los gastos de constitución.

La diferencia es que, en la cancelación sí es posible que la tramitación sea llevada a cabo por la persona interesada, en cuyo caso será ella quien pague directamente los gastos correspondientes a

Hacienda y al Registro. Se ahorrará los gastos de tramitación de la escritura.

Gastos de cancelación de la hipoteca:

- Gastos notariales, por el otorgamiento de la escritura correspondiente (sin gastos de tramitación si esta tramitación de la escritura es llevada a cabo por la persona propietaria del inmueble).
- Inscripción en el Registro de la Propiedad.
- Impuesto de Actos Jurídicos Documentados (vivienda no habitual).

## Los efectos fiscales del Préstamo Hipotecario

Es importante considerar las ventajas fiscales que pueden derivarse de un préstamo hipotecario cuando se trata de **la adquisición de la vivienda habitual**.

### Deducción por inversión en Vivienda Habitual en los tres territorios Históricos (IRPF)

<b>General</b>	<p>15% inversión 20% financiación (intereses)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición: deducción global por inversión <math>\leq 60\%</math> Base imponible Liquidable.</li> </ul>
<b>Contribuyente Menor de 35 años</b>	<p>25% inversión 30% financiación (intereses)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición: (Base Imponible- reducción por abono de pensiones compensatorias y anualidades por alimentos) <math>&lt; 27.045,54 \text{ €}</math>.</li> </ul>
<b>Contribuyente Titular de familia numerosa</b>	<p>25% inversión 30% financiación (intereses)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición: (Base Imponible- reducción por abono de pensiones compensatorias y anualidades por alimentos) <math>&lt; 27.045,544 \text{ €}</math>.</li> </ul> <p><b>En Álava no es necesaria esta condición.</b></p>
<b>Crédito Fiscal</b>	<p>* Viviendas adquiridas con posterioridad al 31/12/2002: 30.000 €.</p> <p>* Viviendas adquiridas con anterioridad al 01/01/2003: 27.045,54 €.</p>

Fuente: www.gipuzkoa.net. Elaboración propia.

El límite máximo global de la deducción en concepto de inversión a lo largo de los sucesivos periodos impositivos asciende a 30.000 euros para viviendas adquiridas a partir del 1/1/2003 (las adquiridas con anterioridad, tienen un límite de 27.045,54 euros).

Esto quiere decir que a cualquier contribuyente se le incentiva fiscalmente, a partir del 1 de enero de 2003, la adquisición de una vivienda habitual por un valor de 200.000 euros, ya que si se aplica el 15% (deducción por inversión) a 200.000 euros, resulta la cifra de 30.000 euros. Dentro de estos 200.000 euros se incluyen los gastos originados en la adquisición que corren a cargo de la propia persona contribuyente (notario, impuestos, etc.).

De lo anterior resulta que si una persona compra una vivienda de 120.202,42 euros, podrá deducir, como máximo, 18.030,36 euros, es decir, el 15% de 120.202,42 euros. Sin embargo, si la vivienda costase 240.404,84 euros, no podría deducir 36.060,73 euros (15% de 240.404,84 euros) sino 30.000 euros, que se establece como límite.

Se podrá desgravar, con carácter general, el 15% de las aportaciones para la adquisición de la vivienda habitual, y el 20% de los intereses. La suma de las cantidades que dan derecho a deducir por cada uno de estos dos conceptos (inversión e intereses) no puede superar el 60% de la Base Imponible Liquidable, es decir, la Base Imponible minorada en las siguientes reducciones:

- Pensiones compensatorias a favor del cónyuge o pareja de hecho y anualidades por alimentos.
- Aportaciones a mutualidades, planes de previsión asegurados, planes de pensiones y entidades de previsión social voluntaria.

Los porcentajes mencionados podrán llegar al 25% y al 30% respectivamente, en el caso de contribuyentes con edad inferior a 35 años y Base Imponible menor a 27.045,54 euros, o quienes sean titulares de familia numerosa (***en Álava las personas titulares de familia numerosa no tienen la condición de la Base Imponible inferior a 27.045,54 euros***).

Es importante analizar el efecto fiscal del préstamo hipotecario a lo largo de los años, en particular cuando se dispone de fondos para realizar amortizaciones anticipadas.

Para beneficiarse al máximo de las ventajas previstas en el IRPF, puede ser conveniente «escalonar» la amortización anticipada, de forma que, en cada ejercicio fiscal, no se sobrepase en exceso el límite de la deducción global en que se incluye la adquisición de la vivienda.

### 3.2. EL PRÉSTAMO AL CONSUMO

#### **Consideraciones previas y secuencia cronológica del Préstamo al Consumo**

Si los préstamos hipotecarios son el soporte de una de las decisiones económicas más importantes en la vida de la ciudadanía por su cuantía y por su duración, los préstamos al consumo son aquellos que permiten la **financiación de gastos o inversiones bastante menos relevantes**.

**La entidad de crédito (prestamista) pone a disposición de su cliente (persona prestataria) una suma de dinero cierta y concreta, con el compromiso por parte de este último de devolverla en un plazo determinado de tiempo y de pagar unos determinados intereses.**

**La adquisición de un automóvil, la realización de unos estudios, los muebles o un viaje de turismo,** suelen ser los motivos más habituales de petición de un préstamo al consumo.

En los folletos y en los anuncios que aparecen en prensa o en televisión, los bancos y cajas de ahorros hablan de «concesión inmediata» de préstamos, sin avales ni hipotecas. Y llegan incluso a reproducir cheques a favor de sus clientes, para, efectivamente, transmitir una idea de simplicidad e inmediatez.

Los mismos proveedores de los bienes y servicios, los concesionarios de coches o las agencias de viajes, por citar ejemplos significativos,

buscan empresas financieras para que sus clientes firmen con ellas préstamos que les permitan financiar sus compras.

¿Cuándo se solicita un préstamo al consumo?

*Cuando no se dispone del dinero suficiente para gastos o inversiones menores.*

En su caso, también podrá servir para adquirir un inmueble si no se desea hipotecarlo (solicitar un préstamo hipotecario).

En todo caso, es importante apuntar una precisión en cuanto a la terminología empleada, ya que muy frecuentemente las entidades de crédito dicen ofrecer CRÉDITOS AL CONSUMO en términos generales. En realidad, se están refiriendo a créditos de cantidades ciertas y determinadas, es decir, a PRÉSTAMOS AL CONSUMO.

Se emplea, por tanto, la denominación más genérica de CRÉDITO que engloba el conjunto de Operaciones de Activo de los bancos y cajas de ahorros, de colocación de dinero.

Aunque los bancos y cajas tienen establecidas unas condiciones estándar para sus préstamos al consumo, tal como aparecen en sus folletos y anuncios publicitarios (importe máximo, plazo máximo, tipo de interés, comisiones de apertura y de estudio, comisión por amortización anticipada, etc.), lo cierto es que, en la práctica, pueden ser modificadas tras una negociación con la entidad bancaria.

Es habitual que la entidad «premie» la fidelidad de su clientela, u otras circunstancias tales como la domiciliación de la nómina y recibos, o la utilización de determinadas tarjetas de crédito.

Debido a que se trata normalmente de cuantías no muy elevadas, los plazos no suelen ser prolongados, más o menos hasta 5 años, aunque depende entre otras cosas de la política comercial de la entidad y del destino de fondos. De hecho, hay entidades que ofrecen préstamos personales con un plazo de hasta 8 años.



Las condiciones de los préstamos al consumo que ofrecen los bancos en su publicidad, no son inamovibles.

Pueden negociarse condiciones más ventajosas en función de la relación habida en el pasado (entre su solicitante y el banco) y los compromisos futuros (saldos de depósito mínimos y/o medios, domiciliaciones, etc.).

En todo caso, y sobre todo, en los préstamos de mayor importe, los bancos y cajas de ahorros tratan de minimizar el riesgo que asumen y de evitar los impagos de las personas prestatarias.

Para ello, analizan la solvencia de su potencial cliente, es decir, su capacidad efectiva para hacer frente a los pagos futuros que se derivan del préstamo. El análisis se centra, básicamente, en el valor del patrimonio de la persona y en su actividad profesional o contrato laboral (empresa, ingresos, etc.).

Además, en muchas ocasiones (préstamos de mayor cuantía) el banco le exige determinadas garantías. Si en el caso de los préstamos hipotecarios presenta la hipoteca de un inmueble, **en los préstamos al consumo, los bancos exigen garantías de tipo personal**. Es por ello que, con frecuencia, este tipo de préstamos se denominan **«préstamos personales»**.

Puede obligarse a su solicitante a determinar una o varias personas que, eventualmente, respondan de forma solidaria de la devolución del préstamo. Son las llamadas **avalistas o fiadoras del préstamo**, quienes también deberán suministrar al banco información sobre su patrimonio y/o ingresos.

Los préstamos al consumo son «préstamos personales»: la persona solicitante puede quedar obligada a identificar una o más personas que avalen el crédito y que, por tanto, respondan, junto con ella, de su devolución.

Tanto la persona solicitante como sus avalistas deberán proporcionar al banco la información requerida: declaración del impuesto de

renta de las personas físicas, últimas nóminas, y en su caso, declaración del impuesto sobre el patrimonio y declaración de bienes.

En su caso, la entidad prestamista también podría solicitar el presupuesto o la factura pro-forma por los bienes o servicios que justifiquen la concesión del préstamo.


En el caso de ser exigidas, necesariamente figurarán en la póliza del préstamo las firmas de las personas avalistas, junto a la de la persona prestataria y la de la entidad prestamista.

El banco pedirá información sobre la solvencia de cualquier solicitante y de sus avalistas: declaración del IRPF y nóminas recientes.

En su caso, puede solicitar también la declaración del Impuesto sobre el Patrimonio o una «Declaración de Bienes».

Incluso podría solicitar la oferta o la factura pro-forma referente al bien o servicio a financiar.

Esquemáticamente, la secuencia cronológica del préstamo al consumo podría representarse de la siguiente forma:

SECUENCIA CRONOLOGICA DEL PRÉSTAMO AL CONSUMO					
TRAMITACIÓN PREVIA		ACUERDO	CONCESIÓN DEL PRÉSTAMO	DEVOLUCIÓN DEL PRÉSTAMO	
1	2	3	4	5	6
<b>SOLICITUD SOLICITANTE Y AVALISTAS(S):</b> -Declaración IRPF -Últimas nóminas (-Declaración Patrimonio) (-Declaración de Bienes)	<b>ESTUDIO DE LA SOLICITUD</b> →	<b>OFERTA VINCULANTE DE PRÉSTAMO</b> (si lo solicita la persona consumidora) Plazo de validez 10 días	<b>CONTRATO DE PRÉSTAMO</b> → (PÓLIZA INTERVENIDA POR FEDETARIO MERCANTIL)	<b>ENTREGA DEL CAPITAL/PRINCIPAL</b> →	<b>CUOTAS DE AMORTIZACIÓN</b> • CAPITAL • INTERESES • INTERÉS DEMORA • COMISIÓN AMORTIZACIÓN ANTICIPADA
<b>PARTICULAR:</b> - Motivo - Capital - Plazo - Tipo de Cuota - Garantía(s) que puede aportar: persona(s) que garante(n) las obligaciones del particular	<b>ENTIDAD DE CONDICIONES</b> <b>OFERTA DE CONDICIONES</b> • SEGÚN SOLICITUD - Capital - Plazo - Tipo de Cuota • SEGÚN DECISIÓN DE LA ENTIDAD - Tipo de interés - Comisión apertura - Comisión estudio - Garantía(s) exigida(s) - Exigencias: domiciliación de nómina, mantenimiento de saldo mínimo, etc... - Comisión por amortización anticipada - Tipo de interés de demora	<b>PARTICULAR-ENTIDAD DE CRÉDITO:</b> CONDICIONES ACORDADAS - Capital - Plazo - Tipo de cuota - Tipo de interés - Comisión apertura - Comisión estudio - Garantías exigidas - Exigencias - Comisión por amortización anticipada - Tipo de interés de demora	<b>PARTICULAR-ENTIDAD DE CRÉDITO:</b> Entrega del capital o principal <b>PARTICULAR:</b> - Pago de las Comisiones de apertura y estudio - Garantía(s): firma de fiador(es) o avalista(s)	<b>PARTICULAR:</b> Devolución del capital y pago de intereses	

## Costes a considerar en un Préstamo al Consumo

1.- Costes de la formalización del contrato.

2.- Costes de la operativa del préstamo.

**1. COSTES DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**, en el momento de la CONCESIÓN DEL PRÉSTAMO.

- Comisión de apertura: integra los gastos de tramitación originados por la concesión del préstamo.
- Comisión de estudio: correspondiente al análisis previo a la concesión del préstamo. Tiene un carácter excepcional.

La entidad de crédito siempre establece la comisión de apertura, pero no así la comisión de estudio (se tiende a una única comisión de apertura). Se calculan en porcentaje sobre el principal del préstamo, aunque con frecuencia se fija una suma mínima.

- Comisión por intervención de la póliza: se remunera al fedatario mercantil que interviene la póliza para dar fe del contrato, comprobando la identidad y poderes de las personas firmantes y dejando constancia del día y lugar de su celebración. Este pago se establece en función del capital del préstamo. El banco suele ser simple intermediario en el pago de esta comisión (realiza el cargo en la cuenta de su cliente y paga al fedatario público).

Los costes de formalización de un préstamo al consumo que se producen y que se trasladan a la persona prestataria son:

- La comisión de apertura (y de estudio).
- Los honorarios del fedatario mercantil por la intervención de la póliza.

## 2. COSTES DE LA OPERATIVA DEL PRÉSTAMO

- A. Tipo de interés nominal del préstamo.
- B. Tipo de interés de demora y/o comisión por impago.
- C. Comisión por amortización o cancelación anticipada.
- D. Comisión por modificación de las condiciones.

A.- EL **tipo de interés nominal del préstamo personal** puede ser FIJO, VARIABLE o MIXTO. (Ver “Tipo de interés nominal del préstamo hipotecario”).

- a) *Tipo de interés fijo.*
- b) *Tipo de interés variable.*
- c) *Tipo de interés mixto.*

B.- **Tipo de interés de demora y/o comisión por impago:** se devenga por día de retraso en el pago. La comisión es, en su caso, una cantidad fija que se establece en concepto de gestiones por reclamación del recibo o cuota impagada.

C.- **Comisión por amortización o cancelación anticipada:** es el coste que se devenga cuando la persona prestataria decide amortizar el préstamo de forma anticipada. Se podrá conseguir disminuir la cuota a pagar o el plazo de devolución de la deuda, lo que se traduce en un ahorro de intereses que de otra manera deberían pagarse al banco.

Legalmente, las comisiones de cancelación tienen fijados unos límites máximos. En los préstamos a interés variable la comisión por amortización anticipada está limitada al 1,5%, mientras que en los préstamos a interés fijo la comisión puede ser más elevada (como máximo el 3%), debido al mayor riesgo que asume la entidad con las oscilaciones sobre los tipos de interés. Es frecuente que se establezcan determinadas condiciones, como la amortización de cantidades mínimas (porcentaje sobre el principal) o su realización en determinadas fechas.

**D.- Comisión por modificación de las condiciones:** se refiere al supuesto de solicitud de variaciones sobre las condiciones iniciales del préstamo, siempre que sean aceptadas por la entidad de crédito. Se calcula sobre la deuda pendiente en el momento de la variación. Es un tipo de comisión no tan habitual en los préstamos al consumo como en los hipotecarios, dada su menor cuantía y dilación en el tiempo.

Si la petición del préstamo ha sido particularmente prudente y, por tanto, la persona prestataria estima que podrá reembolsarlo en un plazo más corto que el establecido, deberá prestar especial atención a la comisión por amortización anticipada.

De hecho, algunas entidades de crédito no la exigen (0%), con lo que la persona decide más fácilmente (sin coste adicional) sobre la devolución del préstamo según sus disposiciones de dinero en cada momento.

Cuando se realiza una AMORTIZACION ANTICIPADA, el efecto suele ser el elegido por la persona prestataria, entre las dos posibles opciones:

- Reducir el importe de la cuota (manteniendo el plazo del crédito).
- Reducir el plazo del crédito (manteniendo el importe de la cuota).

### **Causas de resolución anticipada del Préstamo al Consumo**

Un apartado importante en las pólizas de préstamos al consumo, y al que debe prestarse una atención especial, son LAS CAUSAS DE RESOLUCIÓN o VENCIMIENTO ANTICIPADO.

Se definen como las situaciones o circunstancias que facultan a la entidad prestamista para dejar sin efecto el contrato de préstamo y exigir la deuda pendiente.

Cada entidad establece en sus contratos unas determinadas causas de resolución. Las más habituales son las siguientes:

- Incumplimiento, por parte de la persona prestataria, de las obligaciones derivadas del contrato, y especialmente, la falta de pagos por amortización del principal, intereses, gastos y comisiones en su caso.
- Solicitud de suspensión de pagos, quiebra o concurso de acreedores, o la petición de quita o espera, tanto respecto de su titular como de sus avalistas.
- Embargo, retención o cualquier medida análoga sobre cualquiera de los bienes de la persona prestataria o de alguno de sus avalistas; protesto de algún efecto en que figuren como aceptantes; procedimiento judicial o extrajudicial en su contra que pudiese producir subasta de bienes. Todos estos supuestos, en cuantía o proporción que disminuya sensiblemente la solvencia de cualquiera de estas personas.
- Fallecimiento de la persona deudora o de cualquiera de sus avalistas, a no ser que la persona prestataria ofreciera nueva avalista, también con carácter solidario, que a satisfacción del banco garantice las obligaciones contraídas por la propia persona prestataria.
- Falsedad u ocultación en los datos y en los documentos aportados por su titular, y que sirvieron de base para la concesión del préstamo.
- Venta, enajenación, hipoteca, pignoración o afectación con alguna responsabilidad u obligación, de todos o una parte sustancial de los activos de la persona prestataria o de cualquiera de sus avalistas, en cuantía que disminuya sensiblemente su patrimonio.

Merece particular atención la frecuente consideración como causa de resolución del **incumplimiento de cualquier obligación de pago**, contraída, en su caso, con la entidad de crédito prestamista, pero **en virtud de operaciones distintas a las del préstamo en cuestión**.

Por tanto, podría darse el caso de que otras operaciones (otro tipo de obligaciones de la persona prestataria) afecten al préstamo. Si se incumpliesen estas otras obligaciones, el banco tendría la facultad de resolver el contrato de préstamo y exigir la deuda.

El conocimiento de las CAUSAS DE RESOLUCION ANTICIPADA es importante, ya que suelen ser el origen de ciertas prácticas abusivas por parte de los bancos.

Sus efectos, derivados de la exigibilidad automática de la deuda pendiente, pueden ser tremendamente perjudiciales para la persona prestataria.

### **Los efectos fiscales del Préstamo al Consumo**

En general, estos préstamos no permiten ninguna desgravación en el IRPF, salvo cuando se utilicen para adquirir, rehabilitar o ampliar la vivienda habitual.

Si, en cambio, se utilizan para adquirir o reformar cualquier otra vivienda, no dan derecho a deducción alguna, excepto en dos circunstancias:

- Si la vivienda se alquila, en cuyo caso los intereses (no el principal) son gasto deducible del IRPF, con el límite de la renta obtenida por el alquiler.
- Si la persona contribuyente es empresaria o profesional y el inmueble va a ser utilizado en el ejercicio de sus actividades económicas, en cuyo caso los intereses (no el principal) será gasto deducible del IRPF.

### **3.3. EL CRÉDITO AL CONSUMO**

#### **Consideraciones previas y secuencia cronológica del Crédito al Consumo**

El crédito se define como **«la disponibilidad de fondos hasta un límite máximo, en cantidad y en tiempo»**.



Por tanto, **durante un período de tiempo determinado, la persona prestataria puede acceder a una suma máxima de dinero.** Su compromiso consiste en que, llegado el vencimiento, deberá devolver aquellos fondos de los que ha dispuesto.

A diferencia de los dos préstamos anteriores (préstamo hipotecario y préstamo al consumo), el crédito prevé **una utilización en diferentes ocasiones**, en función de las necesidades de dinero que vayan surgiendo con el tiempo.

El crédito al consumo en sentido estricto (diferenciado del préstamo), significa el establecimiento de un LIMITE MAXIMO DE DISPOSICION DE FONDOS durante un período de tiempo determinado.

Esta disposición de fondos (de dinero) se podrá hacer efectiva en diferentes ocasiones, según las necesidades de cada momento.

La modalidad más típica del crédito al consumo es la denominada **«Cuenta de Crédito» o «Crédito en Cuenta Corriente»**, cuya operativa es asimilable a la de una cuenta corriente. La entidad pone a disposición de su cliente el máximo del crédito en una cuenta corriente, como si éste hubiera ingresado efectivamente dicha suma en la cuenta.

**La persona prestataria dispone del crédito mediante la retirada de fondos de la cuenta corriente (cuenta de crédito) abierta al efecto.** Estos cargos pueden realizarse mediante la emisión de cheques, la utilización de tarjetas de crédito o mediante órdenes de pago (domiciliaciones, etc.). Asimismo, esta cuenta de crédito puede ser utilizada para ingresar fondos, con lo que se disminuye el crédito dispuesto o utilizado.

Por tanto, la apertura de una cuenta corriente es preceptiva para la persona solicitante del crédito, ya que en ella se registran los movimientos del propio crédito (incrementos y disminuciones de crédito dispuesto).

La entidad bancaria establece un **tipo de interés nominal** que se aplica **sobre la suma efectivamente dispuesta/ utilizada** y una **comisión por disponibilidad**, menor que el tipo de interés nominal, que se aplicará **sobre la suma no dispuesta/ no utilizada (hasta el máximo disponible)**.

Al igual que los préstamos al consumo, este tipo de crédito suele requerir una formalización escrita, que contenga las condiciones de concesión y amortización. Suele ser intervenida generalmente por fedatario mercantil.

La «Cuenta de Crédito» funciona a través de una cuenta corriente.

Son posibles las retiradas de fondos (incremento del crédito utilizado) y los ingresos de fondos (disminución del crédito utilizado).

Otra modalidad, también frecuente, de crédito al consumo es el **«crédito mediante tarjeta de crédito»**. Los bancos y cajas de ahorros financian las compras y gastos de su titular, hasta un límite máximo y por un periodo determinado, mediante los pagos con las tarjetas de crédito de la entidad. En el contrato de concesión de la tarjeta, se contemplará el límite del crédito.

En este caso, el contrato de crédito se vincula a la tarjeta. El tipo de interés suele ser más elevado, ya que no se establece comisión por disponibilidad.

¿Es habitual que personas físicas soliciten créditos al consumo para su uso privado no profesional?

No. La aplicación más frecuente del crédito (en sentido estricto de límite máximo de disposición de dinero) son las actividades profesionales.

Es mucho más habitual que sea una empresa o una persona profesional autónoma quien planifique su situación de tesorería a medio y largo plazo, identificando las necesidades de fondos «máximas» que deberán afrontar en el futuro.

La necesidad privada (no profesional) de fondos es bastante más concreta. La persona necesita dinero para un fin determinado (comprar un coche, hacer un viaje, etc.), y por ello, es más lógico que solicite un préstamo.

La flexibilidad del crédito al consumo (CUENTA DE CRÉDITO) es mucho mayor que la de los préstamos. Aunque el banco exige a la persona prestataria una planificación de sus futuras necesidades financieras, lo cierto es que muchas veces la aplicación final de los fondos no es importante.

Como en todo tipo de créditos y préstamos, el banco tratará de protegerse contra impagos pidiendo a su solicitante todo tipo de **garantías personales y, en su caso, de las terceras personas avalistas.**

Solicitante y avalistas deberán entregar al banco la información requerida: declaración del IRPF, últimas nóminas y, en su caso, declaración del Impuesto sobre el Patrimonio y declaración de bienes.

Las CUENTAS DE CRÉDITO se solicitan frecuentemente por **periodos anuales** (un año de plazo), siendo también habitual **la solicitud posterior de renovaciones o prórrogas.**

Se suelen aplicar **tipos de interés fijos o variables.** En la gran mayoría de los casos, la liquidación de intereses y gastos tiene frecuencia trimestral o mensual.

Los Créditos al Consumo (Cuentas de Crédito) son «créditos con garantía personal»: en su caso, su solicitante deberá identificar una o más personas que avalen el crédito y que, por tanto, respondan también de su devolución.

El banco pedirá información sobre la solvencia de la persona solicitante y de sus avalistas: declaración del IRPF y nóminas recientes.

En su caso, puede pedirles también la declaración del Impuesto sobre el Patrimonio o una «Declaración de Bienes».

Esquemáticamente, la secuencia cronológica del crédito al consumo podría representarse de la siguiente forma:

SECUENCIA CRONOLOGICA DEL CRÉDITO AL CONSUMO				
TRAMITACIÓN PREVIA		ACUERDO	CONCESIÓN DEL CRÉDITO	DEVOLUCIÓN DEL CRÉDITO UTILIZADO
1	<b>SOLICITUD SOLICITANTE:</b> → - Declaración IRPF - Últimas nóminas (-Declaración Patrimonial) (-Declaración de Bienes)	4 <b>CONTRATO DE CRÉDITO</b> → (PÓLIZA INTERVENIDA POR FEDETARIO MERCANTIL)	5 <b>DISPOSICIÓN DEL CAPITAL/PRINCIPAL</b> →	6 <b>PAGOS DE AMORTIZACIÓN</b> • CAPITAL/ LÍMITE DISPUESTO • INTERESES • C.DISPONIBILIDAD
<b>ENTIDAD DE CRÉDITO:</b> <b>OFERTA DE CONDICIONES</b> • SEGÚN SOLICITUD - Capital/Límite máximo - Plazo • SEGÚN DECISIÓN DE LA ENTIDAD - Tipo de interés - Comisión por disponibilidad - Comisión apertura - Comisión estudio - Exigencias, domiciliación de nómina, mantenimiento de saldo mínimo, etc...		<b>PARTICULAR-ENTIDAD DE CRÉDITO:</b> CONDICIONES ACORDADAS - Capital/Límite máximo - Plazo - Tipo de interés - Comisión por disponibilidad - Comisión apertura - Comisión estudio - Exigencias	<b>ENTIDAD DE CRÉDITO:</b> Pone a disposición del particular el capital o límite máximo  <b>PARTICULAR:</b> - Pago de las Comisiones de apertura y estudio	<b>PARTICULAR:</b> Devolución del capital y pago de intereses

## Costes a considerar en un Crédito al Consumo

- 1.- Costes de la formalización del contrato.
- 2.- Costes de la operativa del crédito.

**1. COSTES DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**, en el momento de la CONCESIÓN DEL CRÉDITO.

Son los mismos que se aplican en el Préstamo al Consumo:

- Comisión de apertura.
- Comisión de estudio.
- Comisión por intervención de la póliza.

## 2. COSTES DE LA OPERATIVA DEL CRÉDITO

- A. Tipo de interés nominal del crédito.
- B. Comisión por disponibilidad.
- C. Tipo de interés de demora.

A.- **Tipo de interés del crédito** (por la cantidad dispuesta).

B.- **Comisión por disponibilidad** (por la cantidad no dispuesta hasta el máximo disponible fijado en el crédito). Las entidades también cobran una comisión trimestral o mensual sobre el crédito no consumido durante el periodo de liquidación. Así, es habitual encontrarse con comisiones de un 0,25% anual sobre el saldo no dispuesto. Se ha de tener un especial cuidado al negociar dicha comisión ya que, en ocasiones, las entidades plantean comisiones de un 0,25% trimestral, que equivale a un 1% anual.

C.- **Tipo de interés de demora** ante retrasos en los pagos (al vencimiento de la póliza).

El coste de la operativa de la «Cuenta de Crédito» es doble:

- el tipo de interés por el crédito utilizado,
- la comisión por disponibilidad del crédito no utilizado (hasta el máximo disponible).

Podría suceder que la persona prestataria se equivocase en sus expectativas iniciales de necesidad de fondos, y finalmente, disponga de excedentes monetarios, es decir, sea capaz de generar un ahorro.

Entonces, no necesitará hacer uso del crédito disponible, y podría decidir ingresar fondos en la cuenta corriente soporte del crédito. Esta persona dejaría de ser deudora del banco, pasando a ser su acreedora.

Para estos casos, se suele pactar la remuneración de los ingresos (depósitos) a un determinado tipo de interés. Con frecuencia, se aplica el tipo aplicable, en cada momento, a las cuentas corrientes a la vista.

La «Cuenta de Crédito» puede ser un instrumento para colocar los ahorros, si finalmente la persona prestataria no hace uso del crédito y, por el contrario, deposita sus ahorros en la cuenta corriente que sirve de soporte para el crédito.

### **Causas de resolución anticipada del Crédito al Consumo**

También en las cuentas de crédito, las entidades procuran protegerse de eventuales impagos con la introducción en la póliza de determinadas causas de resolución que, en su caso, les dan la posibilidad de dejar sin efecto el contrato y exigir la deuda pendiente.

Las más frecuentes son las mismas que se estipulan en los préstamos:

- Incumplimiento, por parte de la persona prestataria, de cualquiera de sus obligaciones contenidas en el contrato (póliza), y especialmente, la falta de pagos (reembolso del principal, intereses, gastos y comisiones).
- Solicitud de quiebra, suspensión de pagos o concurso de acreedores, o la petición de quita y espera, tanto respecto de su titular como de cualquiera de sus avalistas.
- Embargo, retención o cualquier medida análoga sobre cualquiera de los bienes de la persona prestataria o de alguno de sus avalistas;

protesto de algún efecto en que figuren como aceptantes; procedimiento judicial o extrajudicial en su contra que pudiese producir subasta de bienes. Todos estos supuestos, en cuantía o proporción que disminuya sensiblemente la solvencia de cualquiera de estas personas.

- Fallecimiento de la persona deudora o de cualquiera de sus avalistas, a no ser que la persona prestataria ofreciera nueva avalista, también con carácter solidario, que a satisfacción de la entidad garantice las obligaciones contraídas por la propia persona prestataria.
- Falsedad u ocultación en los datos y en los documentos aportados por su titular, y que sirvieron de base para la concesión del préstamo.
- Venta, enajenación, hipoteca, pignoración o afectación con alguna responsabilidad u obligación, de todos o una parte sustancial de los activos de la persona prestataria o de alguno de sus avalistas, en cuantía que disminuya sensiblemente su patrimonio.

Asimismo, es frecuente la consideración como causa de resolución, del **incumplimiento de cualquier obligación de pago, contraída en su caso con la entidad de crédito prestamista pero, en virtud de operaciones distintas a las del crédito en cuestión.**

### 3.4. EL PRÉSTAMO VINCULADO A UN CONTRATO DE CONSUMO: LA VENTA CON FINANCIACIÓN

Las entidades bancarias ofrecen a su clientela la posibilidad de comprar un bien y aplazar el pago a través de un préstamo al consumo “vinculado”, con un determinado tipo de interés.

Se suele contratar para pequeñas inversiones como electrodomésticos o muebles, o determinados gastos como viajes, cursos, etc.

En este tipo de préstamos, generalmente cuando se trata de un contrato de prestación de servicios, el problema puede surgir cuando

quien presta el servicio no informa a la persona consumidora de manera clara y precisa de que, además de contratar dicho servicio, está firmando un crédito al consumo, con un interés concreto y con una entidad financiera determinada (la empresa proveedora del servicio puede pactarlos con varias entidades financieras). En estos casos, aunque el servicio no se preste finalmente, la persona usuaria estará obligada a continuar pagando a la entidad financiera las mensualidades acordadas, ya que si se niega a hacerlo, pasará a formar parte de la lista de morosos de los bancos.

Numerosas Asociaciones e Instituciones consideran, sin embargo, que este sistema de financiación constituye un ejemplo claro de contrato de crédito de consumo vinculado a un contrato principal: el de prestación de servicios. Y por tanto, sería de aplicación la ley de Crédito al Consumo que, en su artículo 15, establece la posibilidad de resolución del contrato de crédito por incumplimiento del contrato de prestación de servicios.

Recientemente, a partir de problemas surgidos en empresas de servicios, se ha modificado la Ley 7/95. Esta Ley, para conseguir la resolución de este tipo de contratos, exigía un requisito: la exclusividad entre la empresa proveedora del servicio y la entidad financiera. Este requisito creaba muchos problemas y, es por ello que la nueva legislación establece que, para anular estos préstamos vinculados en las empresas de servicios de *“tracto sucesivo”* (servicio continuado. Ejemplo: enseñanza), no es requisito la exclusividad entre las partes.

### 3.5. EL LEASING

Se trata de un contrato especial de financiación que prevé el alquiler de un bien mediante el pago de una cuota inicial y otras posteriores y periódicas, a cambio de utilizar dicho bien. Una vez vencido el contrato, su titular cuenta con una opción de compra sobre el bien objeto del contrato, mediante el pago de una cantidad “final” (precio residual).



Es muy utilizado en la adquisición de coches o artículos que la persona consumidora renueva periódicamente.

### 3.6. EL RENTING

El renting es un servicio integral de alquiler de bienes a medio y largo plazo, sin opción de compra, dirigido a particulares, profesionales y empresas que, además del alquiler en sí, desean contratar un servicio integral de mantenimiento, consumibles y seguros.

En el contrato de renting no figura opción de compra al final del período del mismo. Sin embargo, por lo general, si la persona cliente quisiera, podría optar por pagar el precio residual y adquirir el bien. En el renting, la persona busca más la utilización que la inversión en dicho bien. En cambio, el contrato de leasing sí va encaminado, en muchas ocasiones, a la propiedad final sobre el bien.



**4 - OTRAS OPERACIONES  
BANCARIAS: OPERATIVA DE  
COBROS Y PAGOS**



## 4. OTRAS OPERACIONES BANCARIAS: OPERATIVA DE COBROS Y PAGOS

- 4.1. El Cheque
- 4.2. El Pagaré
- 4.3. La Transferencia Bancaria
- 4.4. El Recibo Bancario / Domiciliación
- 4.5. La Tarjeta Bancaria
- 4.6. El Monedero Electrónico

En el presente capítulo se analizan los servicios prestados por las entidades bancarias que facilitan la movilización de los fondos y que están vinculados, generalmente, a los depósitos a la vista. Según los casos, esta operativa se traduce en un mayor o menor saldo del depósito.

Son básicamente:

1. Cheques.
2. Pagarés.
3. Transferencias bancarias.
4. Recibos bancarios/ Domiciliaciones.
5. Tarjetas bancarias, tanto de crédito como de débito.
6. Monederos electrónicos.

### 4.1. EL CHEQUE

Mediante el cheque una persona, denominada **librador**, ordena a un banco o entidad de crédito, denominada **librado**, que pague una cantidad de dinero concreta de los fondos disponibles en su cuenta corriente (o de ahorro) al **tomador-tenedor** (persona poseedora del cheque).

El cheque es un **documento de pago que permite movilizar el saldo disponible y depositado en la cuenta**, es decir, permite a su titular realizar pagos con cargo a su cuenta.

Este cargo en la cuenta no se produce de forma inmediata, sino que se realiza en el momento en el que la persona poseedora del cheque decida ingresarlo en su cuenta o cobrarlo en efectivo. Es una orden de pago a la vista.

Se trata de un documento único. Cada cheque está numerado de tal forma que nunca se pueden duplicar. En él aparece reflejada claramente la numeración identificativa del cheque y de la cuenta de cargo, así como la entidad y sucursal a la que pertenece dicha cuenta.

El cheque es pagadero a la vista. Esto significa que cuando se entrega un cheque hoy, en esta misma fecha puede ser presentado y pagado, con independencia de la fecha de emisión. Esto es, si se entrega un cheque hoy con fecha de emisión de dentro de quince días el tomador hoy mismo podría presentarlo para realizar el cobro.

Sin embargo, los cheques tienen una “vida” limitada, que varía según su lugar de emisión y pago:

- Cheque emitido y pagadero en España: 15 días.
- Cheque emitido en Europa y pagadero en España: 20 días.
- Cheque emitido fuera de Europa y pagadero en España: 60 días.

Estos plazos comienzan a contar a partir del día que consta como fecha de emisión. Se incluyen en el plazo los días no laborables, salvo el de vencimiento, que se retrasaría al primer día hábil siguiente.

El librador puede revocar el cheque, pero esta revocación no produce efectos hasta después de la expiración del plazo. Si no ha habido revocación, el banco puede pagar pasados estos plazos.

Si se ha presentado al cobro un cheque y la cuenta librada no tiene fondos suficientes, la entidad bancaria deberá proceder al pago parcial del mismo devolviéndolo por el importe restante y el tenedor no podrá rechazar este pago parcial.

El tomador/ tenedor del cheque tiene la capacidad de actuar judicialmente contra el librador en el momento en que se produzca el impago, debiendo aportar tan solo la documentación acreditativa de que se ha producido el impago.

En los casos de extravío, sustracción o destrucción de un cheque, el tenedor podrá acudir ante el Juez para impedir que su importe se pague a una tercera persona y para que se reconozca su titularidad.

El tenedor desposeído podrá realizar todos los actos tendentes a la conservación de su derecho. Podrá incluso exigir el pago del cheque, prestando la fianza o aval que fije el Juez.

Un cheque puede cobrarse en metálico en la sucursal bancaria del banco emisor que aparece en el documento. Pero también el tomador puede presentarlo en otro banco, que se encargará de cobrarlo e ingresar su importe en su cuenta, con la correspondiente comisión. En el caso de que el cheque sea “cruzado” sólo podrá realizarse el cobro en una cuenta del tomador.

El librado puede exigir que al pago del cheque, le sea entregado un recibí.

A pesar de tratarse de un medio de pago bastante seguro, conviene tener en cuenta ciertos consejos para evitar el fraude:

- No tener nunca cheques en blanco firmados.
- No rellenar el cheque hasta el momento de utilizarlo.
- Evitar extender cheques al portador, ya que en caso de pérdida o robo cualquier persona puede cobrarlos.

#### *Formas de emisión:*

Existen diferentes tipos de cheques según la forma en que el tomador tenga derecho a recibir el dinero:

1. **Cheque al portador:** Cualquier persona que tenga en su poder este cheque podrá cobrarlo. En vez de especificar el nombre de una persona concreta se incluye la leyenda a “el portador”.
2. **Cheque nominativo:** Estos cheques indican explícitamente a la persona a la que ha de pagarse el cheque.
3. **Cheque endosado:** Un cheque nominativo puede ser endosado o, lo que es lo mismo, transmitido a otra persona. Para ello, el

tomador debe firmar el reverso del cheque indicando «Páguese por este cheque a ...» y la fecha. La persona que transmite el cheque mediante endoso se denomina endosante y quien lo recibe, endosatario. Si no aparece un endosatario se trata de un endoso en blanco.

4. **Cheque nominativo no a la orden:** Los cheques en los que se indica «no a la orden» impiden que el tomador pueda endosarlo.
5. **Cheque cruzado general:** Si se trazan en el cheque dos líneas diagonales paralelas (bien anotándose en el interior de esas líneas las expresiones “Banco y compañía” o su abreviatura “y Cía”, o bien, dejándolo en blanco), se obliga al tomador a ingresar ese dinero en una cuenta bancaria.
6. **Cheque cruzado especial:** Este cheque presenta entre las líneas cruzadas el nombre del banco al que se puede presentar al cobro, ingresando su importe en la cuenta bancaria del tomador.
7. **Cheque conformado:** Con él, el banco certifica que en la cuenta del librador hay fondos suficientes para hacer frente al pago del mismo hasta una fecha concreta, normalmente quince días. La comisión que se aplica a este tipo de cheques figura en la tarifa de comisiones y suele situarse en torno al 0,1%.

#### *Requisitos para la correcta emisión del cheque:*

Se deberán cumplir las siguientes reglas,

- La denominación de “cheque” inserta en el mismo título,
- El mandato puro y simple de pagar una suma determinada en euros (o moneda convertible admitida a cotización oficial),
- El nombre de quien debe pagar, denominado librado, que necesariamente ha de ser una entidad de crédito, y la numeración de la cuenta librada,
- La fecha y lugar de emisión del cheque y el lugar de pago,
- La firma de la persona que expide el cheque, denominada librador, que deberá ser necesariamente autógrafa,



- Cantidad a pagar en letra y número. En los cheques que presenten disparidad entre la cantidad consignada en letra y la reflejada en cifras, será válida la consignada en letra.

### *Ejemplo del anverso de un cheque:*

En la parte superior izquierda se encuentra la identificación de la entidad y sucursal librada, mientras que en la parte superior derecha se encuentra la identificación de la cuenta librada. La cantidad viene expresada en dos lugares diferentes, una de ellas en número y otra en letra; la cantidad que prevalece en caso de diferencia es la letra. Por último, en la parte inferior izquierda aparece la identificación del cheque como documento único que es.

Nombre de la entidad librada Oficina xxx xxxxx, nºX xxxx	Ent. Ofic. DC. NºCuenta ccc 5555 4444 3.3 222222222 IBAN xxxxx xxxxx x.x xxxxxxxxxxx
	Eur. _____ €
PÁGUESE POR ESTE CHEQUE, A _____ EUROS(en letra) _____	
	DE 20 _____ Fecha(en letra)
Serie B.2 6.791.784-2	

## 4.2. EL PAGARÉ

Al igual que el cheque, el pagaré es un medio de pago (y cobro) que permite determinar el momento en el que será pagada (o cobrada por su legítimo tomador) una determinada cantidad de dinero. Es un título formal y completo, por medio del cual una persona se compromete a pagar una suma de dinero, en un lugar y fecha concretos, a favor de otra persona o a la orden de ésta, quedando obligadas solidariamente todas las personas firmantes. Es decir, consiste en la promesa pura y simple de pagar una determinada cantidad de dinero, en un futuro, a su legítimo tenedor.

### *Formas de emisión:*

1. **Pagaré nominativo:** designa el nombre de la persona a la que habrá que hacer el pago.
2. **Pagaré a la orden:** designa indirectamente a una persona como titular del derecho de cobro.
3. **Pagaré nominativo no a la orden:** mediante esta fórmula la persona firmante expresa la prohibición de que el título sea transmisible mediante endoso a terceros.
4. **Pagaré en blanco (o al portador):** en muchas ocasiones los pagarés hacen la función de documento de pago al portador, debiendo completarse con el nombre del tomador antes de proceder al cobro. Hay que tener en cuenta que los pagarés al portador no tienen cobertura dentro de la Ley Cambiaria.

### *Requisitos para la correcta emisión del pagaré:*

Se deberán cumplir las siguientes reglas,

- La denominación expresa de “pagaré”,
- La promesa pura y simple de pagar una cantidad de dinero,
- Fecha y lugar de la emisión del mismo,
- El nombre de la persona a quien se tenga que hacer el pago o a cuya orden se tenga que efectuar. No están admitidos los pagarés al portador, por lo que siempre se tendrán que emitir a favor o a la orden de una persona determinada,
- La firma autógrafa de la persona emisora.
- El vencimiento.
- El lugar en el que debe efectuarse el pago.

### *Ejemplo del anverso de un pagaré:*

En la parte superior izquierda se encuentra la identificación de la entidad y sucursal librada mientras que, en la parte superior derecha, aparece la identificación de la cuenta librada. La cantidad viene

expresada en dos lugares diferentes: en uno de ellos en número, y en otro en letra; la cantidad que prevalece en caso de diferencia es la consignada en letra. Por último, en la parte inferior izquierda aparece la identificación del pagaré como documento único que es.

Nombre de la entidad librada Oficina xxxx xxxxx, nºX xxxx	Ent. Ofic. DC. NºCuenta ccc 5555 4444 3.3 2222222222 IBAN xxxxx xxxxx x.x xxxxxxxxxxxx
	Eur. _____ €
VENCIMIENTO: _____ DE _____ DE 20 _____	
POR ESTE PAGARÉ ME COMPROMETO A PAGAR EL DÍA DEL VENCIMIENTO INDICADO A _____ _____	
EUROS(en letra) _____ _____	
_____ DE 20 _____ Fecha(en letra)	
Serie B.2 6.791.784-2	

<b>SIMILITUDES CHEQUE - PAGARÉ</b>	<b>DIFERENCIAS CHEQUE - PAGARÉ</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tanto el cheque como el pagaré son medios de pago (y cobro).</li> <li>Ambos son documentos únicos.</li> <li>Necesitan un soporte papel.</li> <li>No puede mecanizarse su emisión porque en ambos casos es necesaria la firma autógrafa de la persona emisora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mientras el cheque tiene un plazo de presentación al cobro durante el cual el tomador puede ejercer su derecho, el pagaré determina la suma, el lugar y la fecha concretos para realizar el cobro.</li> <li>El pagaré no permite la emisión en blanco o al portador.</li> </ul>

### 4.3. LA TRANSFERENCIA BANCARIA

Una transferencia bancaria es una orden de pago. La persona titular de una cuenta, en un banco o caja, ordena a la entidad que, con cargo a ésta, transfiera determinados fondos a una cuenta de otra

entidad distinta, pudiendo ser ella u otra tercera persona la beneficiaria.

A diferencia de la emisión del cheque o del pagaré, la orden de la transferencia como medio de pago para quien la utiliza implica un coste, que se deberá asumir. Este coste puede ser compensado por la rapidez y efectividad del sistema, lo que favorece su utilización en la realización de pagos periódicos.

Otra diferencia con los cheques y los pagarés, es que la transferencia no necesita soporte papel y, por lo tanto, es un instrumento que puede ser mecanizado y utilizado a través de la banca electrónica y/o telefónica.

La realización de una transferencia es un trámite sencillo y ágil, pero requiere conocer los datos bancarios completos de la persona destinataria.

#### *Modalidades:*

- **Transferencia ordinaria:** es la más frecuente, ya que se ordena directamente desde la entidad, comunicando su realización mediante carta, teléfono, Internet o presencialmente.
- **Transferencia magnética:** se utiliza cuando es preciso realizar un elevado número de transferencias, aportándose el listado de personas beneficiarias, importes y cuentas de destino mediante un archivo informático. Es utilizada para el pago de nóminas o pagos a proveedores, ya que es más barata que la ordinaria ya que todo el proceso es automático.
- **Transferencia en una única moneda:** se emite y recibe en la misma moneda.
- **Transferencia en dos monedas:** se carga en una moneda y se abona en otra.
- **Transferencia vía Banco de España:** el transvase de fondos se realiza entre las cuentas centralizadas que todos los bancos y cajas que operan en nuestro país mantienen en el Banco de España.

### *Costes:*

La emisión de una transferencia tiene asociada una comisión (en la emisión de un cheque o pagaré, los costes, en caso de existir, los soporta la persona que los cobra). Dicha comisión, como la gran mayoría de las comisiones bancarias, está basada en un porcentaje sobre la cantidad transferida, con un importe mínimo. Si el importe calculado es igual o inferior al mínimo importe de la comisión se aplicará este último.

Evidentemente, esta comisión es negociable y está tremendamente vinculada al sistema utilizado para la emisión de la transferencia, variando considerablemente si se realiza a través de una sucursal bancaria o a través de un sistema de banca electrónica. Así, cuanto menor sea el grado de manipulación de las personas empleadas de la entidad en la realización de la transferencia, menor será su coste.

### *Transferencias Transfronterizas: Transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea*

- Se entiende por transferencia entre Estados miembros de la Unión Europea aquella operación efectuada por iniciativa de una persona física o jurídica (ordenante) a través de una entidad situada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, destinada a abonar una cantidad de dinero a la cuenta de la persona beneficiaria (persona que recibe el dinero), abierta en una entidad situada en otro Estado miembro de la Unión Europea, o en España cuando la transferencia provenga del exterior.
- En este tipo de transferencias, las entidades deberán poner a disposición de su clientela información, fácilmente comprensible, sobre las condiciones generales aplicables a las mismas. También deberán comprometerse, a petición de sus clientes, en lo que se refiere a su plazo y costes de ejecución.
- Cuando la entidad encargada de ejecutar la transferencia no respete el plazo convenido, deberá indemnizar a la persona ordenante de la operación. Esta indemnización consistirá en el abono del interés legal del dinero multiplicado por 1,25 y calculado sobre el

importe de la transferencia. Si, por el contrario, el incumplimiento del plazo de puesta a disposición de los fondos se debe a un fallo de la entidad de la persona beneficiaria, será esta última quien estará obligada a indemnizarle con la cantidad anteriormente señalada.

- Una vez aceptada la orden de transferencia, la entidad encargada de su ejecución estará obligada a llevarla a cabo por su importe total, a menos que la persona ordenante haya especificado que los gastos relativos a la transferencia deban correr total o parcialmente a cargo de la beneficiaria. En este caso, la entidad de la persona ordenante deberá comunicar tales especificaciones a la entidad de la beneficiaria y a las entidades intermediarias, cuando existan.
- Por otra parte, si tras una orden de transferencia aceptada por la entidad de su ordenante, los fondos correspondientes no se hubieran abonado en la cuenta de la persona beneficiaria, dicha entidad, a solicitud de su ordenante, estará obligada a abonarle el importe de la transferencia, más:
  - el tipo de interés legal del dinero multiplicado por 1,25 y calculado sobre el importe de la transferencia,
  - el importe de los gastos relativos a la transferencia pagados por el ordenante.

Estos importes no podrán exceder los 12.500 euros.

- Estos importes se pondrán a disposición de la persona ordenante en el plazo de catorce días laborales bancarios a partir de la fecha en que ésta haya presentado su solicitud (a no ser que entre tanto se hayan abonado en la cuenta de la entidad de la persona beneficiaria los fondos correspondientes a la orden de transferencia).
- A partir del 1 de julio de 2003, las transferencias transfronterizas, cuando la suma no alcance el tope de 12.500 euros, tendrán el mismo coste que las transferencias nacionales.
- A partir del 1 de enero de 2006, las transferencias transfronterizas en euros de un valor inferior a 50.000 euros, deberán quedar asimiladas en costes a las operaciones nacionales.

#### 4.4. EL RECIBO BANCARIO/ DOMICILIACIÓN

El recibo bancario es un instrumento de cobro y pago al que la ciudadanía está acostumbrada ya que es la fórmula de pago a las compañías eléctricas, telefónicas, de agua, etc. Consiste en la orden de pago, dirigida al banco donde la persona consumidora es titular de una cuenta bancaria, de las deudas generadas por las personas titulares de cuentas. De este modo, al vencimiento de las deudas se realizará el cargo pertinente en la cuenta de su titular.

Con esta “domiciliación” se consigue un medio de pago muy cómodo (ahorro de tiempo y trámites), ya que permite la realización de los pagos periódicos y habituales de la economía doméstica y familiar, con cargo a una cuenta bancaria, sin necesidad de trasladarse al domicilio de cada una de las empresas u organismos que le prestan un determinado servicio y que le emiten los recibos.

Así, por ejemplo, gracias a la **domiciliación de nóminas y pensiones**, la ciudadanía podrá disponer de su nómina o pensión directamente mediante el abono de la misma por la entidad bancaria.

##### *Requisitos para la emisión del recibo bancario:*

La emisión de un recibo contra una cuenta bancaria exige autorización firmada por su titular, de forma autógrafa y por duplicado. En una de ellas se autoriza a la empresa a emitir recibos contra la cuenta y, en la otra, se autoriza a la entidad financiera a cargar los recibos presentados hasta nueva orden. Así, las entidades de crédito que emiten los recibos disponen de una base de datos en la que reflejan los datos de sus clientes. Estos datos son:

- Nombre o razón social.
- Clave bancaria de la entidad y sucursal en la que su cliente admite el pago.
- Número de la cuenta de cargo.
- Nombre de la persona titular de la cuenta.
- Domicilio de la persona titular.

- Población y provincia.
- Código postal.

Así mismo, cada uno de los recibos o facturas emitidas deberá reflejar los siguientes datos sobre la entidad emisora y el concepto en que se emite el recibo:

- Datos de la entidad, nombre o razón social y Número de Identificación Fiscal.
- Concepto del recibo y, si hace referencia a la liquidación de una o varias facturas, identificación de las facturas liquidadas.
- Fecha del vencimiento del recibo.
- Datos completos de la persona deudora.
- Importe del mismo con especificación del tipo de IVA aplicado y su importe.

Una vez que la entidad dispone de todos los datos y las autorizaciones de su clientela para emitir recibos para el pago de las facturas, la emisión de los recibos se realizará de forma automática. A diferencia del cheque y del pagaré, que requieren de firma autógrafa y, por tanto, no pueden ser completados de forma mecánica, en el caso del recibo bancario la emisión del mismo sí puede realizarse de forma automática.

*Costes:*

Al igual que la transferencia, éste es un instrumento bancario que implica unos costes por su utilización. En este sentido, y en función de cómo se tramita la información a la entidad, los costes que se soportan son unos u otros. Si se emiten los recibos en soporte magnético, el coste siempre será inferior que si se emiten en papel.

#### **4.5. LA TARJETA BANCARIA**

Se trata de una tarjeta de plástico que, gracias a una banda magnética, cuenta con una identidad única que permite a su titular mover fondos desde su cuenta bancaria.



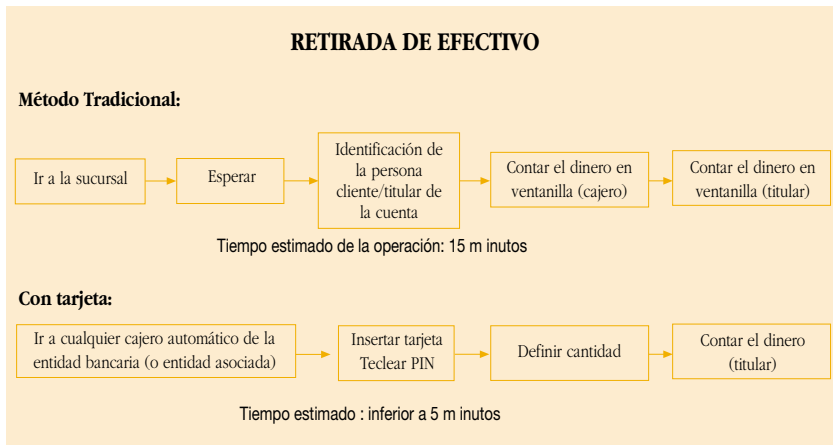
La tarjeta de crédito o débito es, sin duda, el medio que más se utiliza entre particulares tanto para sacar dinero en efectivo como para realizar pagos. Por lo tanto, presenta dos finalidades distintas:

- disposición de dinero en efectivo,
- pago.

La tarjeta utilizada como medio de pago no es más que una forma de automatizar una transferencia desde la cuenta de cualquier cliente hacia la cuenta de la persona/empresa proveedora, asumiendo esta última el coste de la transferencia.

→ **Retirada de efectivo:** Cajero Automático → PIN (código o número secreto habitualmente de cuatro caracteres).

→ **Medio de pago:** Comercios → Terminal Punto de Venta  
(Firma)  
(DNI)  
(PIN)



### *Formas de emisión:*

Las tarjetas bancarias se vinculan a una determinada cuenta en la que se realizan los cargos. Se emiten tantos plásticos como personas vayan a realizar pagos con cargo a dicha cuenta. Por ejemplo, en el caso de una empresa que quiera que su personal disponga de tarjeta bancaria, dispondrá de una única cuenta, pero solicitará tantos plásticos

como personas empleadas tenga. Cada plástico estará individualizado, teniendo un número de serie de tarjeta único, a la vez que el límite de disposición o capacidad de pago de la tarjeta también estará individualizado para cada uno de los plásticos emitidos.

### *Problemas más frecuentes:*

Las tarjetas dan la tranquilidad de disponer de dinero sin tener que llevarlo encima, pero no están exentas de riesgos. El primer problema puede ser que la tarjeta no funcione cuando se va a utilizar: la banda magnética puede fallar o el crédito se puede haber agotado.

Sin embargo, el mayor riesgo se deriva del robo de la tarjeta. En este caso, lo importante es darse cuenta cuanto antes y bloquear la tarjeta inmediatamente. Una simple llamada originaría un bloqueo automático que impide su utilización de forma fraudulenta. Además, existe la posibilidad de contratar un seguro contra robo o extravío de las tarjetas.

No obstante, y siguiendo la Recomendación comunitaria 88/590/CE, modificada posteriormente por la Recomendación 97/489/CE, y el Código de Buena Conducta del sector bancario europeo, relativo a los sistemas de pago mediante tarjeta de 14 de noviembre de 1990, si se hubiera hecho un uso fraudulento de la tarjeta de crédito o débito antes de la notificación por parte de su titular de su robo o extravío, la responsabilidad de la persona titular se limita a una cantidad concreta (150 euros). En cualquier caso, su titular no debe actuar con negligencia grave o de forma fraudulenta y debe proceder a su notificación a la entidad emisora sin demora, lo más rápidamente posible.

Tras la pérdida, sustracción o copia de la tarjeta, el primer paso a dar para conseguir la anulación de los cargos es formular la correspondiente denuncia ante la policía y presentar una fotocopia de la misma, junto con un escrito explicativo, a la entidad bancaria.

### *Precauciones:*

En cualquier caso, no está de más tomar ciertas precauciones como:

- Firmar la tarjeta en el momento en que se recibe.
- Escoger un PIN que no se pueda deducir. Se deben evitar los números obvios como el número de teléfono o la fecha de nacimiento.
- Mantener el PIN de forma secreta, memorizándolo y sin escribirlo.
- Revisar el saldo de su cuenta o los movimientos de la tarjeta periódicamente.
- Guardar o destruir aquellos tickets en los que aparecen el número y fecha de caducidad de la tarjeta.

Existen dos modalidades de tarjetas bancarias:

- **Tarjeta de Débito.**
- **Tarjeta de Crédito.**

#### 4.5.1. LA TARJETA DE DÉBITO

La tarjeta de débito es un medio de pago cuyo uso genera un cargo directo e inmediato en la cuenta de su titular, es decir, las disposiciones de efectivo y los pagos correspondientes a las compras efectuadas por este medio reducen instantáneamente el saldo en cuenta. Por lo tanto, el límite de disponibilidad de fondos de este tipo de tarjetas no es otro que el límite de disponibilidad diaria determinado por su titular.

Cuando se pretende retirar efectivo o realizar un pago, el cajero o el terminal punto de venta solicita en tiempo real una autorización a la entidad financiera emisora de la tarjeta. En ese momento, el servidor de la entidad lo que hace es comprobar que la cuenta corriente (o libreta de ahorro) tiene suficiente saldo para efectuar la transacción solicitada.

Una vez realizadas la comprobación y la consecuente autorización, se procede al cargo de la retirada de efectivo o del importe de la compra contra el saldo de la cuenta corriente (o libreta de ahorro). En las tarjetas de débito el cargo es inmediato.

Las entidades las ofrecen a sus clientes de forma masiva porque el riesgo que asume la entidad es mínimo, siendo el único requisito para su obtención, el tener una cuenta abierta.

#### *Características:*

- La tarjeta es nominativa, siendo su titular una persona física.
- Los cargos producidos por su utilización se adeudan automáticamente en la cuenta vinculada en el momento de producirse.
- La tarjeta suele tener una caducidad superior al año. Esto se debe a que son instrumentos de muy bajo riesgo para la entidad que los emite.
- Admiten tarjetas de personas beneficiarias con la misma cuenta de cargo que la de la tarjeta titular. Cada plástico es único e intransferible, aunque todos ellos estén vinculados a la misma cuenta de cargo.
- Las comisiones a las que están sujetas son mínimas. En un principio, estas tarjetas no devengaban comisión por disposición de fondos en cajeros automáticos. Últimamente están empezando a devengar este tipo de comisión cuando se opera en cajeros de distinta red a la de la entidad emisora de la tarjeta, o en la misma red pero tratándose de un cajero automático perteneciente a una entidad distinta de la de la emisora de la tarjeta.
- Las tarjetas, sean del tipo que sean, no devengan comisiones por el uso en establecimientos comerciales.
- En un principio, estas tarjetas no incorporaban ningún tipo de servicio añadido. Actualmente esto está cambiando, incorporando seguros que cubren el atraco y expoliación en cajeros, así como el robo de los objetos comprados, utilizando la tarjeta como medio de pago.
- Habitualmente, su ámbito de actuación es nacional, aunque a través de convenios firmados entre entidades nacionales y extranjeras se da el caso de que su ámbito de actuación se extiende a otros países.

## 4.5.2. LA TARJETA DE CRÉDITO

La tarjeta de crédito permite a su titular disponer de liquidez hasta un límite establecido en el contrato y, por otro lado, puede utilizarse como medio de pago para realizar compras en establecimientos comerciales. Se puede utilizar, por tanto, en establecimientos comerciales y, también, para disponer de efectivo en cajeros automáticos y sucursales bancarias. La tarjeta se puede utilizar tanto a nivel nacional como en el extranjero.

Cuando se pretende sacar dinero de un cajero o realizar una compra con la tarjeta de crédito, bien el propio cajero o bien el terminal punto de venta solicita autorización a la entidad financiera emisora de la tarjeta. A partir de ese momento, el servidor de la entidad comprueba el disponible del crédito asignado, es decir, verifica si su titular dispone de saldo suficiente para llevar a cabo la operación.

Si la transacción es autorizada, se materializa el cargo contra el saldo disponible del crédito de la tarjeta.

Dado que la concesión de una tarjeta de crédito lleva implícita la concesión de financiación a la persona cliente, los bancos han de considerar todos los aspectos relativos al riesgo y, de esta forma, el requisito usual para acceder a estos productos es la garantía de unos ingresos estables (y, en su caso, la domiciliación de la nómina).

### *Tipos de tarjetas*

- 1.- Tarjetas clásicas: tarjetas de crédito más comunes (Visa Classic, Mastercard, American Express, etc.).
- 2.- Tarjetas oro y platino: se distinguen físicamente de las anteriores por su característico color dorado o platino. Pertenecen al segmento alto de la gama y, sólo se conceden a la mejor clientela de la entidad (Visa Oro, American Express Oro, etc.).
- 3.- Tarjetas especiales: ofrecen servicios especiales además de los que ya ofrecen las tarjetas clásicas. Existen cientos de ellas: Visa Golf (ofrece numerosos servicios relativos al golf: un seguro de rotura

de palos de golf, etc.), Visa del Cazador (tramitación gratuita de licencias de caza, seguros especiales para cazadores, etc.).

### *Comisiones*

Las tarjetas de crédito son una importante vía de generación de comisiones para los bancos. Son de dos tipos:

- a) Comisión anual de emisión o renovación: asciende a un importe anual de 12,02-48,08 euros en el caso de las tarjetas clásicas y de 42,07-180,30 euros en el caso de las tarjetas oro y platino.
- b) Comisión por retirada en efectivo: lo usual es un cargo del 2% o mínimo establecido por la entidad (1,35-2,10 euros) en cajeros y sucursales propias y del 4% o mínimo establecido (2,10-2,70 euros) en el resto de cajeros y sucursales.

En algunas entidades existe la posibilidad de negociar las comisiones de emisión y renovación, siendo bastante habitual la gratuidad de las mismas durante el primer año en los casos que se tenga la nómina domiciliada y/u otros productos contratados con la sucursal (como préstamos, imposiciones a plazo, etc.). También es frecuente encontrar comisiones distintas para las tarjetas principales y para las asociadas o autorizadas.

### *Liquidación y pago aplazado*

La persona titular de la tarjeta puede elegir la modalidad de pago que mejor se adecue a sus necesidades.

- a) 100% del crédito dispuesto a mes vencido: es la modalidad más extendida y no suele implicar coste alguno.
- b) Cantidad fija: en esta modalidad se fija la cantidad máxima que se paga cada mes, de tal forma que, sobre el crédito dispuesto, se calculan los intereses y se cargan en la cuenta la totalidad de los intereses y la diferencia hasta el total del recibo se carga como amortización de lo dispuesto. En este caso, el límite de la tarjeta del mes siguiente se ve siempre aminorado por la cantidad pendiente de amortizar.

- c) Porcentaje sobre lo dispuesto: funciona igual que el caso anterior, con la salvedad de que el importe a pagar se fija como porcentaje del crédito consumido, con un mínimo.

### *Seguros asociados*

Las tarjetas de crédito siempre llevan incorporado un seguro de accidentes, efectivo si su titular realiza el pago del viaje con su tarjeta. En las tarjetas clásicas, el seguro se responsabiliza con una cifra de hasta 120-180 mil euros y, en las tarjetas oro, este importe suele ascender hasta los 600 mil euros.

Además las tarjetas suelen llevar incorporado un seguro de asistencia en viaje y pérdida de equipajes, y muchas entidades bancarias también ofrecen, con sus tarjetas de crédito, seguros gratuitos de accidentes en actos de la vida ordinaria de hasta 6.000-12.000 euros, para casos de fallecimiento o invalidez permanente.

### 4.5.3. EL CAJERO AUTOMÁTICO

Son máquinas electrónicas que, con acceso desde la vía pública, posibilitan a la ciudadanía realizar determinadas operaciones bancarias a cualquier hora del día evitándole el traslado a una entidad financiera. La posible utilización de este servicio supone la preexistencia de un contrato de tarjeta de crédito o de débito vinculada a una cuenta corriente o libreta de ahorro (a través de un número secreto en ambos casos). Podemos encontrar cajeros automáticos:

- en la vía pública,
- en el interior de las dependencias de una oficina bancaria,
- en la entrada de una oficina bancaria entre dos puertas de seguridad,
- en hoteles,
- en grandes superficies comerciales.

En el caso de extraer dinero en efectivo, el cajero sólo permitirá importes menores o iguales al límite máximo diario establecido en

la tarjeta y que fue pactado por el banco y su titular en el momento de la concesión de la misma.

Casi todos los bancos y cajas cobran una comisión cuando la persona usuaria recurre a un cajero de otra entidad, aunque ésta pertenezca a la misma red. Desde el 1 de abril de 2004, cualquier cliente tiene la oportunidad de ver en cada momento la comisión máxima que se le va a aplicar, por lo que conoce, en todo momento, el coste de cada operación.

#### 4.6. EL MONEDERO ELECTRÓNICO

La última generación en medios de pago es el llamado “monedero electrónico”, que consiste, como las tarjetas, en la emisión de una tarjeta de plástico emitida por la entidad bancaria. Su formato es, por tanto, idéntico al del resto de las tarjetas, aunque no cuenta con una banda magnética, sino con un microprocesador o chip. En él está contenida toda la información de su titular. No sólo los datos personales, sino también el efectivo disponible. Gracias a esta tecnología, se puede utilizar sin necesidad de confirmar su saldo mediante conexión telefónica, tal y como es necesario en las tarjetas con banda magnética.

El monedero electrónico está diseñado para abonar las compras de pequeñas cuantías. Por ello, los comercios que más lo utilizan son bares, quioscos de prensa, estaciones de servicio, restaurantes de comida rápida, taxis, etc. También es utilizado para abonar las compras en máquinas expendedoras.

Dado el uso para el que está concebido, el monedero no permite que su titular lleve en él grandes cantidades de dinero y su importe se puede recargar a medida que sea utilizado. Para ello se pueden utilizar los cajeros automáticos.



# **5 - OTROS SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS**



## 5. OTROS SERVICIOS OFRECIDOS POR LAS ENTIDADES BANCARIAS

- 5.1. El Seguro
- 5.2. La Caja de Seguridad
- 5.3. La Recaudación y Devolución de Impuestos y la Intermediación ante Entidades Públicas
- 5.4. La Compra-Venta de Divisas
- 5.5. El Buzón Permanente

### 5.1. EL SEGURO

El seguro surge por la necesidad que siente la persona de protegerse ante la ocurrencia de unos hechos imprevistos, cuyas consecuencias desbordan su capacidad para repararlas. En este sentido el seguro cumple una función básica como es la de la solidaridad: el colectivo asegurado contribuye con sus primas a solventar las consecuencias negativas sufridas por cualquiera de sus miembros cuando sufren un evento negativo (el siniestro).

Los seguros no profesionales son aquellos ajenos al desarrollo de la actividad profesional, es decir, son los seguros que contrata la ciudadanía de a pie, independientemente de su actividad laboral. Los principales seguros no profesionales son los siguientes:

#### **Seguros de daños o patrimoniales**

- Seguro del automóvil
- Seguro multirriesgo del hogar

#### **Seguros de personas**

- Seguro de enfermedad
- Seguro de asistencia sanitaria
- Seguro de accidentes
- Seguro de vida:
  - Seguro de vida puro
  - Seguro de supervivencia
  - Seguro mixto de riesgo-ahorro

**Seguro de automóvil.** Es obligatorio para toda persona que circule con un vehículo a motor y con el límite de la responsabilidad a terceros.

**Seguro multirriesgo del hogar.** Cubre básicamente los daños que se produzcan en la vivienda como consecuencia de incendios, derrames de agua, escapes de gas, rotura de cristales y responsabilidad frente a terceros como consecuencia de humedades en paredes, techo, accidentes, etc.

**Seguro de enfermedad.** Consiste en una compensación por baja producida por enfermedad y, en su caso, el desembolso de gastos médicos producidos por la enfermedad de la persona asegurada. También se incluye la hospitalización si fuera necesario.

**Seguro de asistencia sanitaria.** Se ciñe exclusivamente a la cobertura de asistencia sanitaria, donde la entidad aseguradora asume directamente la prestación de servicios médicos y quirúrgicos a la persona asegurada.

**Seguro de accidentes.** Con este seguro se garantiza a la persona beneficiaria la percepción de los capitales pactados en el contrato, en caso de que la asegurada sufra lesiones que le causen la muerte o la invalidez (sea ésta permanente o temporal), como consecuencia de un accidente.

### **Seguros de vida.**

- *Seguro de vida “puro”*, también denominado *seguro de riesgo o “para caso de muerte”*, que cubre el riesgo de fallecimiento de la persona asegurada.
- *Seguro de supervivencia o de ahorro, “para caso de vida”*, que prevé la posibilidad de que la persona asegurada sobreviva más allá de una fecha determinada.
- *Seguro mixto de riesgo-ahorro*, que contempla las dos posibilidades anteriores, el fallecimiento o la supervivencia de la persona asegurada más allá de un determinado periodo de tiempo.

El seguro de supervivencia es una modalidad de ahorro, de manera que al vencimiento de la póliza, la persona asegurada podrá:

- a) Disponer de la totalidad del capital. La compañía aseguradora abona a la persona titular o beneficiaria de la póliza la totalidad del capital acumulado.
- b) Disponer del capital a través de una renta. Es posible que se prefiera transformar el capital en una renta temporal o vitalicia, es decir, durante toda la vida. En ambos casos la periodicidad de dicha renta será determinada por la persona asegurada, pudiendo ser mensual, trimestral o anual.
- c) Situación mixta. Se trata de la retirada de una parte del capital mediante una disposición y transformación de la diferencia en una renta de carácter temporal o vitalicia.

Cada vez más, los bancos ofrecen a su clientela la posibilidad de contratar todo tipo de seguros. De hecho, actúan como intermediarios entre una compañía de seguros, que suele ser de su propio grupo empresarial, y su cliente. Se encargarán de llevar a cabo todos los trámites de contratación y los que tengan lugar a lo largo de la vigencia de la póliza.

La entidad, como intermediaria:

1. Pedirá información del seguro que interesa a su cliente, según sus necesidades.
2. Le Informará sobre las características de los seguros con los que trabaja relacionados con sus requisitos.
3. Cargará el pago de la prima en la cuenta de la persona asegurada/ tomadora de la póliza.

La compañía de seguros del grupo bancario:

1. Examinará si acepta o no el riesgo.
2. En un plazo aproximado de dos o tres días dará una contestación. La persona firmará, si está de acuerdo, la solicitud de seguro.
3. Enviará la póliza definitiva al domicilio de su cliente unos días después de la firma.

La persona asegurada/ cliente comunicará a la entidad todos los contratiempos o siniestros que surjan a lo largo de la vigencia de la póliza, y ésta hará por ella todos los trámites.

Cuando ocurra un siniestro la persona asegurada debe comunicárselo a la entidad aseguradora. Se entregan los documentos justificativos y, en su caso, se rellena un parte o detalle del acontecimiento. El banco se encargará de todo lo demás. Notificará a su cliente los pasos siguientes relacionados con el tratamiento del siniestro, que variarán según la clase de seguro.

## 5.2. LA CAJA DE SEGURIDAD

Es un servicio que las entidades bancarias ofrecen a sus clientes con el objeto de poner a su disposición un lugar seguro para el depósito de objetos de valor como oro, joyas, documentos, colecciones, etc. Incrementa la seguridad del depósito de dichos objetos y, en su caso, mantiene en secreto la propia existencia de los mismos, si no le interesa a la persona propietaria que estén en circulación.

Este servicio se formaliza en un contrato de arrendamiento en el que se establecen las características y obligaciones de cada una de las partes, tales como:

- La instalación de las cajas de seguridad tiene que estar en las propias dependencias del banco.
- Obligación de existencia de un Libro de Registro de firmas.
- La admisión de todo tipo de objetos para su custodia, salvo mercancía ilícita. En el caso de que el banco sospeche alguna irregularidad está en su derecho de inspeccionar la caja delante de su cliente.
- La obligatoriedad, por parte del banco de mantener la clausura de la caja alquilada y permitir siempre su uso regular.
- El examen de la solvencia de su cliente por parte de la entidad bancaria. En función del resultado tiene la opción de rechazarlo.
- La imposibilidad de acceder nadie más que su cliente al recinto donde está la caja de seguridad alquilada, junto con la persona representante del banco.

Por lo general, el contrato tiene una duración anual siendo renovable automáticamente, salvo que la persona se manifieste en contra antes de su vencimiento.

Posteriormente a la firma del contrato, su titular o titulares procederán a firmar en el Libro de Registro de firmas, el cual se comprobará cada vez que la persona cliente entre en el recinto alquilado. Además, el banco o caja le proporcionará dos llaves (iguales) para la apertura de la caja, aunque sólo se necesite una para abrir.

Tanto si existe impago en la cuota de alquiler como si su titular se resiste a la devolución de las llaves al vencimiento del contrato, el banco además de aplicar la oportuna penalización, puede llegar incluso a proceder a la apertura de la caja.

En todo caso, es conveniente que la persona cliente tenga los objetos depositados cubiertos con un seguro de robo y expoliación por una cantidad determinada. Este es contratado a través del banco con una compañía de seguros, aunque cabe la posibilidad de que la persona lo haga por su cuenta.

Cada vez que la persona cliente necesite entrar a este recinto para abrir su caja de seguridad procederá del siguiente modo:

1. Firmará en el Libro de Registro haciendo constar el nombre, día, hora y número de caja. Se procederá a comprobar si la firma es auténtica.
2. Acompañada de una persona empleada de la entidad bancaria, procederá a abrir la caja con dos llaves distintas. Una de ellas es una de las dos que se le dieron al alquilar la caja, y otra es la que llevará la persona empleada del banco como llave maestra. No es que esta última abra todas las cajas, sino que es necesaria para que, junto con la que tiene la persona cliente, se accione la apertura de la caja, como medida de seguridad.

En caso de pérdida de llaves, la responsabilidad recaerá exclusivamente sobre su titular. Soportará todos los gastos que provengan de la reposición de la cerradura.

### 5.3. LA RECAUDACIÓN Y DEVOLUCIÓN DE IMPUESTOS Y LA INTERMEDIACIÓN ANTE ENTIDADES PÚBLICAS

Este servicio consiste en que cualquier entidad bancaria se ofrece como intermediaria entre la Administración Fiscal correspondiente (Haciendas Forales de los Territorios Históricos) y su clientela. Pone a su disposición personal que confecciona su declaración fiscal y le evita, así, el desplazamiento hasta las dependencias tributarias para realizar el pago de los impuestos o recibir las devoluciones oportunas.

También pueden actuar como **intermediarias entre la Seguridad Social** (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales) y su clientela. Realizan los trámites que conlleva la presentación de todo tipo de seguros sociales, así como el adeudo o abono de la liquidación resultante.

### 5.4. LA COMPRA-VENTA DE DIVISAS

Es un servicio que prestan las entidades de crédito por el que facilitan el cambio de moneda española por otra extranjera o viceversa, ya sea por ventanilla o realizando un cargo o abono a su cuenta.

Se trata de una operación muy frecuente cuyo fin más común es el cambio de euros por divisas para la realización de viajes al extranjero.

### 5.5. EL BUZÓN PERMANENTE

Sirve para ahorrar situaciones de inseguridad e incomodidad a la clientela. Ofrece la posibilidad de efectuar depósitos en buzones, creados a tal fin, con acceso desde la vía pública. Así, las personas que quieran desprenderse de cantidades importantes de dinero, de recaudaciones, etc., pueden acercarse a su oficina bancaria más cercana a cualquier hora para depositarlas en el buzón.



Las entidades bancarias disponen de unas bolsas especiales para guardar cantidades de dinero. En ellas se introducen, por ejemplo, las recaudaciones diarias de una empresa junto con un impreso en el cual se especifica la cantidad a ingresar, el nombre de la empresa, etc. La entidad facilita entonces una llave para acceder al buzón a cualquier hora del día e ingresar dicha cantidad. Equivale a un ingreso en cuenta.



## **6 - EL ENDEUDAMIENTO**



## 6. EL ENDEUDAMIENTO

- 6.1. El endeudamiento en la economía doméstica
- 6.2. Recomendaciones ante el endeudamiento excesivo
- 6.3. Las cifras del endeudamiento en la economía doméstica

### 6.1. EL ENDEUDAMIENTO EN LA ECONOMÍA DOMÉSTICA

A lo largo de su vida, la ciudadanía debe hacer frente a una serie de inversiones y gastos. Inversiones como su casa, su coche, su garaje, etc. y gastos como su alimentación, su vestido, su educación o sus viajes de turismo.

**Atenderá sus compromisos de pago con sus fondos propios**, fruto de su trabajo, sus negocios o sus rentas, **o con fondos ajenos**, procedentes de créditos y préstamos ofrecidos por entidades financieras a cambio de un determinado tipo de interés.

Una persona está endeudada cuando, efectivamente, recurre a esta financiación ajena y cuando, por tanto, está, de alguna manera “anticipando la disposición de los ingresos que es capaz de generar en el futuro”. Lógicamente, un mínimo nivel de endeudamiento no tiene por qué ser peligroso sino, muy al contrario, puede ser el único medio para que la persona consumidora acceda a determinados bienes y servicios. Facilita, así, el mayor bienestar y nivel de vida de la sociedad.

**El riesgo existe cuando la persona consumidora**, arrastrada por la sociedad de consumo, los mensajes publicitarios o los bajos tipos de interés, **pasa a una situación de endeudamiento excesivo o de “sobreendeudamiento”**.

En este caso en el que una persona consumidora se “sobreendeuda”, se constata su eventual incapacidad para hacer frente a los pagos comprometidos en sus deudas con los bancos, cajas de ahorros o entidades financieras. La asunción excesiva de deudas se asocia, en ocasiones, a la adicción al consumo o, también, al consumo irreflexivo. El crédito se destina a financiar no tanto lo necesario sino lo

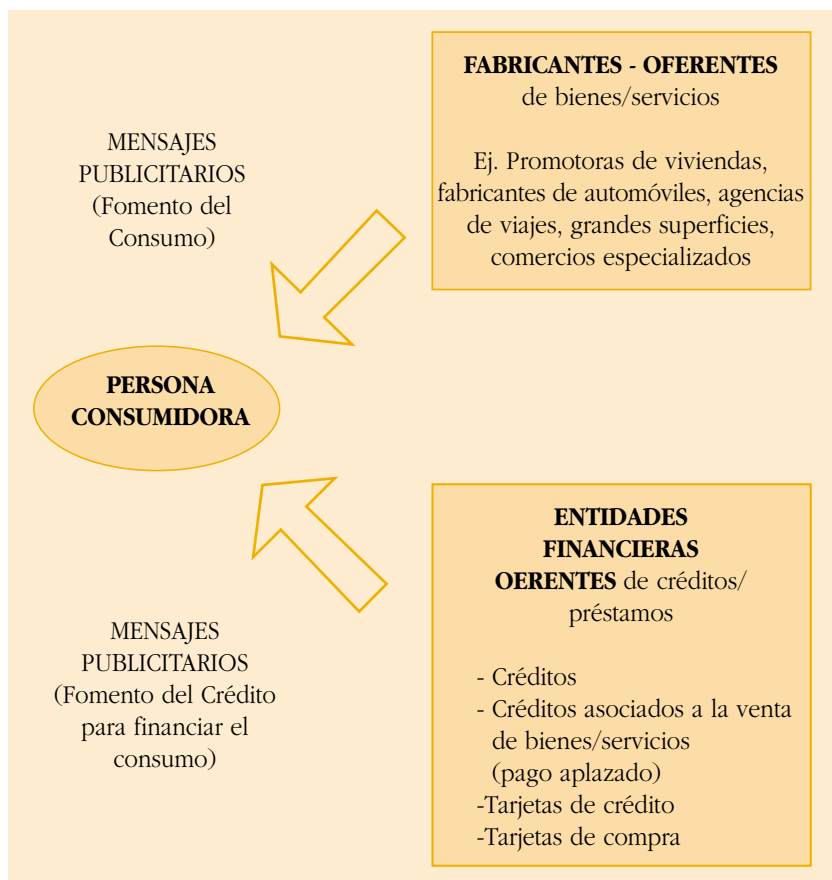
superfluo, unas vacaciones, una casa de veraneo o el mejor automóvil del mercado.

Las circunstancias que, efectivamente, pueden llevar a una situación de sobreendeudamiento de las personas consumidoras podrían derivarse, por una parte, de una asunción excesiva de deudas y, por otra, de la incapacidad sobrevenida de hacer frente a los créditos por causas imprevistas.

En el primer caso, la persona consumidora se encuentra en un sobreendeudamiento activo, asociado a un exceso de consumo. Sin embargo, el sobreendeudamiento pasivo (segundo caso) se debe a una serie de circunstancias imprevistas, capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar los gastos de las familias, impidiendo, por lo tanto, hacer frente a las deudas. Entre estas circunstancias destacan: el despido laboral, un accidente, una enfermedad, el fallecimiento de uno de sus titulares, incremento de la familia, separación, divorcio, etc.

También existen situaciones intermedias entre el sobreendeudamiento activo y el sobreendeudamiento pasivo, propias de aquellos casos en los que la incapacidad de pagos no se debe al exceso de crédito asumido, sino al exceso de consumo al contado. Este tipo de consumo irreflexivo o impulsivo está favorecido por la disposición de dinero de forma inmediata a través de las tarjetas bancarias, la agresividad de las campañas publicitarias, la compra por catálogo, televisión o internet, etc. Cuando estos gastos responden a un consumo que excede considerablemente las necesidades de las familias o responde a una ludopatía o a una adicción, no se trata de un problema de sobreendeudamiento, sino de un problema psicológico, que más que tener la solución en manos de una persona jurista, la tiene en manos de una psicóloga.

## EL ENDEUDAMIENTO DE LA PERSONA CONSUMIDORA



La persona consumidora está continuamente expuesta a las agresivas campañas comerciales, de venta y publicidad, que le alientan a consumir y consumir. La adquisición de un nuevo coche, una casa nueva más amplia, una residencia de verano, un viaje a paraísos lejanos, le dicen, colmarán sus ilusiones y le harán más feliz.

Además, con mucha frecuencia, **la publicidad asocia el consumo al éxito social y personal**, con lo que el “exceso de consumo” y, en su caso, el “exceso de endeudamiento” se están convirtiendo en la forma de vida de muchas familias.

En un entorno que fomenta y facilita el consumo, la persona consumidora **aumenta su gasto con financiación ajena**. Pide créditos y

aplaza el pago para adquirir, por ejemplo, una conexión a los canales de televisión de pago, a internet, para pagar sus vacaciones al Caribe o para financiar sus celebraciones familiares (bodas, comuniones o bautizos).

También en este entorno la persona consumidora **aumenta sus inversiones con financiación ajena**. Los precios elevados de los inmuebles, la oferta de préstamos hipotecarios a largo plazo y a bajos tipos de interés y que superan el 80% del valor de la vivienda, así como la volatilidad e incertidumbre en otras inversiones alternativas (ej. Bolsa), han disparado la solicitud de financiación hipotecaria en los últimos años.

Es así como se generaliza el perfil de **la persona consumidora “que gasta más de lo que puede”, que “vive por encima de sus posibilidades” y que está “permanentemente endeudada”**.

#### **PERFIL DE LA PERSONA CONSUMIDORA “SOBREENDEUDADA”**

- = **prestataria de varios créditos simultáneos**
- = **solicita un crédito para hacer frente a otro crédito anterior**
  - COMPRA “excesivamente”, incurre en gastos e inversiones superfluos e innecesarios (puede llegar a consumos irracionales y compulsivos),
  - CONSIGUE FINANCIACIÓN “fácil” aunque, a la larga sea muy costosa.
  - Ante una contingencia personal negativa (desempleo, fallecimiento o enfermedad de cualquier miembro de la familia, separación/ divorcio) DISMINUYEN SUS INGRESOS Y SU CAPACIDAD PARA AFRONTAR LA FINANCIACIÓN AJENA (no dispone de ahorro acumulado suficiente o de un seguro personal).

Para evitar situaciones de endeudamiento excesivo que, efectivamente, puedan comprometer el futuro económico de la persona consumidora, es imprescindible que ésta conozca **su capacidad de endeudamiento** y que elabore **un presupuesto personal de ingresos y gastos**.

La variable fundamental en estos análisis es, lógicamente, la previsión de ingresos futuros, de manera que, sobre la base de esta estimación, la persona consumidora tenga una certeza mínima de que



será capaz de afrontar la deuda que contraiga con las entidades de crédito.

**Algunas personas expertas consideran que no debería destinarse al pago de deudas más del 20% de los ingresos.** En el caso particular de las hipotecas, este análisis debe realizarse con un mayor detenimiento dada su mayor cuantía y su dilación en el tiempo (ver capítulo anterior sobre préstamos hipotecarios).

La persona consumidora debería evitar “vivir por encima de sus posibilidades”, con unos ingresos, que de forma repetida y continua, son insuficientes para “llegar a fin de mes”.

### **AVISOS DE PELIGRO de sobreendeudamiento**

1. ¿A cuánto asciende el total de la/s deuda/s que se han contraído?
2. ¿Qué porcentaje representan los pagos mensuales de deudas sobre los ingresos mensuales?
3. ¿Cuántos créditos distintos se están pagando cada mes?
4. ¿Con qué frecuencia se recurre al crédito o a pedir adelantos (ya sea a un banco, a personas amigas, a familiares o en el trabajo)?
5. ¿Se pide prestado para pagar gastos menores?
6. ¿Se producen atrasos regularmente en los pagos?
7. ¿Cada mes hay que escoger qué factura pagar y cuál dejar para más adelante?
8. ¿Se recurre a un crédito para pagar otro?
9. ¿Se está intentando mantener el nivel de vida, a pesar de que los ingresos están disminuyendo?, es decir, ¿se vive por encima de las propias posibilidades económicas?
10. ¿Se reciben llamadas frecuentes de acreedores?
11. ¿Hay cuentas que se han dejado de pagar hace tiempo?

*Fuente: [www.infoconsumo.es](http://www.infoconsumo.es)*

## **6.2. RECOMENDACIONES ANTE EL ENDEUDAMIENTO EXCESIVO**

Evidentemente, la mejor manera para evitar el endeudamiento excesivo es la PREVENCIÓN, es decir, **el análisis previo del ahorro acumulado y la previsión de capacidad de ahorro en el futuro.**

**La elaboración de un presupuesto de ingresos y gastos**, con una perspectiva de prudencia (tendencia a la baja en la previsión de ingresos y al alza en los gastos), y previendo un “remanente” con el que afrontar los gastos imprevistos, **será un instrumento de gran utilidad a la hora de que la persona consumidora se plantee la solicitud de un crédito.**

También, será importante, lógicamente, analizar con detenimiento las condiciones del crédito, cuotas resultantes, TAE, tipo de interés de demora y las causas de resolución del mismo.

Si, en todo caso, la persona consumidora no ha sido lo suficientemente precavida, y se encuentra en una situación de sobreendeudamiento, las recomendaciones básicas serían las siguientes:

- A) Analizar la situación de endeudamiento, reconocer el problema y estimar la cuantía del sobreendeudamiento,
- B) Identificar los gastos superfluos de los que se puede prescindir o que, en su caso, podrían ser sustituidos por otros alternativos más ajustados,
- C) Identificar ingresos añadidos (trabajos complementarios, alquiler de algún inmueble, venta de algún bien, etc.)
- D) Elaborar un presupuesto de ingresos-cobros y gastos-pagos, sobre la base de las decisiones anteriores (eliminación o reducción de gastos superfluos y/o búsqueda de ingresos añadidos) y con el mencionado criterio de prudencia financiera.

Una vez realizado el análisis anterior, y considerando la cuantía y el aplazamiento de las distintas deudas, habrá llegado el momento de **tratar de negociar nuevas formas de pago con las entidades acreedoras:** sobre la base de un mayor aplazamiento de la deuda, la persona consumidora podría tratar de conseguir cuotas más reducidas.

En todo caso, es necesario reaccionar cuanto antes. En cuanto aparezcan las dificultades para devolver un crédito, la persona consumidora deberá plantearse una mayor austeridad en su economía doméstica, la elaboración de un presupuesto “ajustado”, y acudir a

informar al banco o entidad prestamista para encontrar un acuerdo sobre el futuro del crédito.

La solicitud de un nuevo crédito para devolver el primero no suele ser una buena alternativa, como tampoco lo es el recurso a determinadas entidades que ofrecen créditos “muy fáciles” que, a la larga, resultan ser abusivos para la persona prestataria.

### 6.3. LAS CIFRAS DEL ENDEUDAMIENTO EN LA ECONOMÍA DOMÉSTICA

El **Banco de España** lleva tiempo alertando sobre el alto nivel de endeudamiento de las familias españolas y advierte de que este incremento de la deuda puede terminar afectando a sus decisiones de consumo e inversión. En este sentido, considera preocupante la velocidad del proceso de endeudamiento que han experimentado estas familias en los últimos años.

A pesar de considerar que los niveles de endeudamiento son soportables desde el punto de vista patrimonial, el Banco de España opina que los hogares españoles, ante unas condiciones de financiación ventajosas, han incrementado muy rápidamente sus niveles de endeudamiento, lo que puede suponer un riesgo para el futuro.

Según este organismo, los mayores niveles de deuda alcanzados por los hogares en los últimos años suponen una mayor exposición de su patrimonio a variaciones inesperadas en su renta, en su riqueza o en el coste de la financiación de sus bienes y/o servicios.

La autoridad monetaria española prefiere no catalogar la situación de “sobreendeudamiento de los hogares”, y alertar, en cambio, sobre una situación de *“vulnerabilidad ante determinadas perturbaciones adversas”*.

Las personas responsables de la entidad han realizado **diferentes llamamientos a las familias españolas para que moderen sus niveles de endeudamiento**, con el objetivo de prepararse ante las subidas de los tipos de interés que se puedan producir en el futuro.

Según la entidad monetaria, los actuales tipos son “excepcionalmente bajos” y, por ello, no deben ser interpretados como un “abaratamiento permanente” de la obtención de créditos. “Las familias españolas no deben proyectar sus gastos e inversiones futuras como si estos tipos de interés fuesen a durar para siempre”, han afirmado recientemente.

Las cifras producen, en efecto, cierta alarma. **En apenas siete años, el ratio de endeudamiento (respecto a la renta disponible) ha pasado del 55% a superar el 91%** y, en términos absolutos este endeudamiento ha pasado de 200.000 millones de euros en 1996 a superar el medio billón en 2003.

El incremento del endeudamiento de 2003 marcó, así, un máximo histórico, con un incremento del 17% respecto a la cifra del año anterior. Los hogares españoles, que partían de un grado de endeudamiento muy inferior al de la media de los países de la zona euro a principios de los noventa, la han sobrepasado en muy breve espacio de tiempo, aunque todavía es bastante inferior a los registros de Estados Unidos o Reino Unido.

AÑOS	ENDEUDAMIENTO FAMILIAR (Mill.€)	INCREMENTO ANUAL (%)	ENDEUDAMIENTO S/RENTA DISPONIBLE (%)
1996	200.954		54,60
1997	222.827	10,88	57,82
1998	256.749	15,22	63,14
1999	299.777	16,76	69,45
2000	344.875	15,04	74,61
2001	380.016	10,19	77,85
2002	400.720	14,13	82,98
2003	506.909	16,87	91,24

*Fuente:* Banco de España. Elaboración propia.

Otras entidades y organismos también han alertado sobre los altos niveles de endeudamiento entre la ciudadanía.

Los precios de las viviendas siguen creciendo a un ritmo vertiginoso en comparación con la subida de los salarios y las pensiones, y el

previsible incremento del precio del dinero no harán sino contribuir al incremento del coste mensual de las hipotecas a tipo de interés variable.

Por su parte, la **Asociación Hipotecaria Española**, AHE, también ha hecho público un dato revelador. **En Abril de 2004, las familias españolas adeudaban ya medio billón de euros a bancos y cajas de ahorros por sus préstamos hipotecarios.**

La cifra constituía un nuevo récord histórico, y representaba un incremento de casi un 25% respecto a abril de 2003, un ritmo que no se daba desde finales de la década de los ochenta, cuando se produjeron avances del 28%.

Desde diferentes instancias económicas y oficiales se están lanzando mensajes de alerta y de llamada a la precaución respecto al elevado nivel de endeudamiento de las familias.

El gasto excesivo y la adquisición de vivienda con préstamos hipotecarios a largo plazo y a tipos de interés variables son, en efecto, los principales riesgos para la economía doméstica



## **7 - TRANSPARENCIA BANCARIA**





## 7. TRANSPARENCIA BANCARIA

- 7.1. Publicidad de las operaciones financieras
- 7.2. Comisiones. Folleto de Tarifas
- 7.3. Condiciones de Valoración
- 7.4. Tablón de Anuncios
- 7.5. Los Documentos Contractuales
- 7.6. Documentos de Liquidación de operaciones
- 7.7. Tasa Anual Equivalente (TAE)

### 7.1. PUBLICIDAD DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS

La publicidad compromete y vincula a la entidad que la efectúa y, por lo tanto, en caso de ser engañosa, puede ser sancionable como fraude. Se considera engañosa la publicidad que induce o puede inducir a error a sus personas destinatarias, pudiendo afectar, incluso, a sus comportamientos y maneras de actuar. También se considera engañosa aquella publicidad que, omitiendo una información fundamental, induce a error a las mismas.

Es en este sentido que la publicidad que realicen las entidades de crédito sobre operaciones, servicios o productos financieros en la que se haga referencia, explícita o implícita, a su coste o rendimiento para el público, **debe ser sometida a la autorización previa del Banco de España**. Se exceptúa de esta autorización la publicidad que esté sometida al control de las Comunidades Autónomas, de acuerdo a sus competencias en esta materia.

Tendrá la consideración de publicidad sujeta al régimen de autorización, tanto la que se incluya en las páginas propias de internet de una entidad de crédito, como la que pueda figurar en las páginas de terceros que ofrezcan servicios de una entidad de crédito.

En este sentido, se considera publicidad, toda forma de comunicación por la que se ofrezcan operaciones, servicios o productos financieros, o se divulgue información sobre ellos, cualquiera que sea el medio utilizado: prensa, radio, televisión, filmaciones, carteles interiores o exteriores, vallas, folletos, circulares, etc.

La publicidad de las entidades de crédito, para ser autorizada, debe presentar al público las características de la oferta financiera, con claridad, precisión y respeto de la competencia. Debe contener una descripción suficiente del producto ofertado que muestre los aspectos más significativos del mismo y, en particular, su coste o rendimiento efectivo (TAE) mediante un ejemplo representativo. Cuando este coste o rendimiento efectivo pueda verse alterado por circunstancias tales como el importe de la operación, la existencia de comisiones diferentes, u otras causas, se indicará el intervalo significativo en que pueda moverse.

Una vez presentada la solicitud de autorización de publicidad, el Banco de España resolverá en el plazo máximo de ocho días hábiles su posible autorización, salvo que se requiera a la entidad información adicional. En este caso, el plazo queda interrumpido. Se entiende autorizada la publicidad si, transcurrido el plazo, no se hubiese producido ninguna comunicación a la entidad interesada.

En el caso de rechazo de la solicitud de publicidad, el Banco de España debe motivar dicha decisión. También podría darse el caso de que el Banco exija a las entidades de crédito la rectificación o el cese de aquella publicidad que, autorizada previamente, no respete las condiciones de autorización

Por su parte, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias podrán denunciar ante el Banco de España los incumplimientos de las disposiciones sobre publicidad.

En toda publicidad autorizada expresamente debe constar la expresión “Registrado en el Banco de España con el nº”, o su abreviatura “RBE nº”. Estas autorizaciones no implican recomendación a favor de las operaciones, productos o servicios anunciados, por lo que las entidades no deben hacer referencia a dicha autorización en forma tal que pueda inducir a error.

En el caso de producirse hechos o circunstancias que pudieran suponer un cambio en la operación a que se refiere la publicidad autorizada, las entidades deberán comunicarle al Banco de España tales alteraciones, quien podrá, de forma motivada, revocar la auto-

rización. Esta autorización también podrá ser revocada cuando lleguen a conocimiento del Banco de España nuevos elementos de juicio que alteren sustancialmente las bases sobre las que se concedió dicha autorización, sin perjuicio, en su caso, de las responsabilidades que puedan exigirse a la entidad por omisión o inexactitud de los datos aportados.

Cuando la publicidad en una entidad de crédito englobe cualquier tipo de oferta de operaciones o servicios a realizar por otra entidad distinta, la publicidad debe contener mención expresa de la entidad que preste cada servicio. Si la publicidad de alguno de tales servicios u operaciones prestados por entidad distinta de la de crédito está sujeta, a su vez, a control administrativo, la autorización otorgada por el Banco de España no exime del cumplimiento de los requisitos establecidos por el organismo de control de dicha entidad.

Es importante destacar que no está sometida a autorización previa del Banco de España, la publicidad en la que no se haga referencia al coste o rendimiento de una operación, servicio o producto.

En todo caso, las entidades de crédito cuyos servicios se ofrezcan, directa o indirectamente, en la publicidad de otra empresa quedan obligadas a tramitar ante el Banco de España, cuando así proceda, la autorización de la campaña publicitaria.

## **7.2. COMISIONES. FOLLETO DE TARIFAS**

Las entidades bancarias establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a su clientela por las operaciones o servicios, sin otras limitaciones que las establecidas por la normativa vigente. Por lo tanto, las comisiones aplicadas por una entidad pueden diferir considerablemente respecto a las aplicadas por otra entidad distinta.

Las tarifas deben comprender todas las operaciones o servicios que la entidad financiera realice habitualmente. Pueden excluirse, por tanto, aquellas comisiones derivadas de servicios financieros de carácter excepcional o singular.

Las entidades no podrán repercutir a su clientela cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas, o repercutiendo gastos no previstos. Por lo tanto, estas comisiones y gastos deben responder a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. En ningún caso se podrán cargar comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por la persona cliente (por ejemplo, en las transferencias recibidas, en las que no se indique expresamente que las comisiones y gastos son total o parcialmente a cargo de la persona beneficiaria, no podrá cargarse ningún coste).

Estas tarifas estarán recogidas en un folleto, redactado de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para su clientela y será remitido por la entidad de crédito al Banco de España, quien se encargará de comprobar que los folletos se ajustan a la normativa correspondiente.

También podrán editarse folletos parciales que recojan, de forma íntegra y textual, todos los conceptos del folleto general que sean de aplicación a una o varias operaciones de uso común de la clientela.

Tanto el folleto general como los folletos parciales incluirán las reglas de valoración y liquidación que aplique la entidad, así como las relativas a plazos máximos de puesta a disposición de valores y fondos.

### **7.3. CONDICIONES DE VALORACIÓN**

Las condiciones de valoración que establezcan las entidades de crédito deben ajustarse a las limitaciones contenidas en los cuadros de la página siguiente. Estos recogen las condiciones para diversos tipos de operaciones bancarias, fijándose las fechas de valoración a efectos de intereses, es decir, las fechas a partir de las cuales se abonan o se cobran intereses a la persona usuaria.

Para las operaciones no contempladas expresamente en estos cuadros, los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de

la entidad. Si se produjese, los abonos se valorarán no más tarde del día hábil siguiente a la fecha del apunte.

A efectos de valoración aplicable a las operaciones realizadas a través de cajeros automáticos e instalaciones electrónicas, la fecha en que deba entenderse aceptada la operación o realizado el apunte se determinará atendiendo a lo establecido en los contratos relativos a los medios electrónicos de pago u otros instrumentos que permitan el uso de dichos cajeros e instalaciones.

En las operaciones con deuda anotada (Letras, Obligaciones y Bonos), tanto a la emisión y amortización de los valores como en el pago de intereses, las entidades gestoras deben aplicar a sus clientes, en las liquidaciones de efectivo, la fecha valor coincidente con la aplicada por la Central de Anotaciones.

En todas las operaciones, y con independencia de aplicar puntualmente las normas de valoración correspondientes, las entidades deben poner los medios necesarios para abonar o adeudar las sumas correspondientes sin demoras o retrasos, aplicando la máxima diligencia en facilitarles la pronta disponibilidad de los fondos. Las órdenes de transferencia de fondos se entenderán aceptadas y se cursarán siempre que exista cobertura financiera suficiente para efectuarlas, y a más tardar, el día hábil siguiente al de la recepción de la orden.

**LÍMITES SOBRE VALORACIÓN DE CARGOS Y ABONOS EN CUENTAS  
ACTIVAS Y PASIVAS, EN CUENTAS CORRIENTES, DE CRÉDITO Y  
LIBRETAS DE AHORRO**

**Adeudos (CARGOS)**

<b>Clase de operaciones</b>	<b>Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses</b>
1. Cheques. 1.1. Pagados por ventanilla o por compensación interior en la oficina librada. 1.2. Pagados en firme por otras oficinas o entidades. 1.3. Tomados al cobro por otras oficinas o entidades.	El mismo día de su pago.  El mismo día de su pago, a cuyo efecto la oficina pagadora estampará su sello con indicación de la fecha de pago. Si faltase este requisito se adeudará con valor del día de su cargo en cuenta.  El mismo día de su adeudo en la cuenta librada.
2. Reintegros o disposiciones.	El mismo día de su pago.
3. Órdenes de transferencia, órdenes de entrega y similares.	El mismo día de su adeudo.
4. Efectos devueltos. 4.1. Efectos descontados. 4.2. Cheques devueltos.	El día de su vencimiento.  El mismo de valoración que se dio al abonarlos en cuenta.
5. Recibos de carácter periódico cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor. 5.1. A cargo del deudor. 5.2. Devolución al cedente.	Fecha del adeudo.  La valoración aplicada en el abono.
6. Compra de divisas.	El mismo día de la entrega de las divisas.
7. Compra de valores.	El mismo día de la compra en Bolsa.
8. Efectos domiciliados.	Los efectos cuyo pago se domicilie en una entidad de depósito, tanto en el propio efecto como en el aviso de cobro, serán adeudados en la cuenta del librado con valor día del vencimiento, tanto si proceden de la propia cartera de la entidad domiciliada como si le han sido presentados por otras entidades a través de cualquier sistema de compensación o de una cuenta interbancaria <sup>(1)</sup> .
9. Derivados de tarjetas de crédito y similares.	Según el contrato de adhesión.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a) (página siguiente)

<sup>1</sup> Siempre que los efectos se presenten al cobro en los plazos establecidos en la Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del cheque. En caso contrario, el mismo día de su adeudo en la cuenta del librado.

## Abonos

Clase de operaciones	Fecha de valoración a efectos del devengo de intereses
1. Entregas en efectivo. 1.1. Realizadas antes de las 11 de la mañana. 1.2. Las demás.	El mismo día de la entrega. El día hábil siguiente a la entrega.
2. Entregas mediante cheques, etc. 2.1. A cargo de la propia entidad (sobre cualquier oficina). 2.2. A cargo de otras entidades <sup>(1)</sup> .	El mismo día de la entrega. Segundo día hábil siguiente a la entrega.
3. Transferencias bancarias, órdenes de entrega y similares. 3.1. Ordenadas en la propia entidad en España. 3.2. Ordenadas en otras entidades en España.	El mismo día de su adeudo al ordenante. El segundo día hábil siguiente a su adeudo al ordenante <sup>(2)</sup> .
4. Descuentos de efectos.	Fecha en la que comienza el cálculo de intereses <sup>(3)</sup> .
5. Presentación de recibos de carácter periódico, cuyo adeudo en cuenta ha autorizado previamente el deudor.	El mismo día del adeudo.
6. Venta de divisas.	El día hábil siguiente al de la cesión de las divisas.
7. Venta de valores.	El día hábil siguiente a la fecha de la venta en Bolsa.
8. Abono de dividendos, intereses y títulos amortizados, de valores depositados.	El mismo día del abono.
9. En cuentas de tarjetas de crédito, de garantía de cheques y similares.	El mismo día.
10. Otras operaciones.	Véase nota (a).

*Fuente:* Circular 8/1990, de 7 de septiembre. Entidades de crédito. Transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

- 
- <sup>(1)</sup> Incluido el Banco de España.
- <sup>(2)</sup> A cuyo efecto esta fecha deberá constar en la información referente a la transferencia.
- <sup>(3)</sup> En el cálculo de intereses no se incluirá el día del vencimiento del efecto.
- <sup>(a)</sup> En todas las demás operaciones no contempladas expresamente los adeudos y abonos se valorarán el mismo día en que se efectúe el apunte, si no se produce movimiento de fondos fuera de la entidad. En caso contrario, los abonos se valorarán el día hábil siguiente a la fecha del apunte.
- <sup>(b)</sup> La consideración de los sábados como días hábiles o inhábiles deberá estar en función de la clase de operación de que se trate. Si su formalización hubiese de retrasarse por imperativos ajenos a la entidad (pagos a Hacienda, operaciones en Bolsa, Cámara de Compensación, etc.) será día inhábil. En los restantes casos, en que la operación pueda formalizarse en el día, será considerado hábil.
- <sup>(c)</sup> En el caso de compra o venta de divisas habrá de tenerse en cuenta, además, la valoración dada a la compraventa propiamente dicha.

## 7.4. TABLÓN DE ANUNCIOS

Las entidades bancarias deben disponer, en todas y cada una de sus oficinas abiertas al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en un lugar destacado de forma que atraiga la atención del público, y su contenido resulte fácilmente legible.

Este tablón debe recoger toda aquella información que las entidades tienen que poner en conocimiento de sus clientes y, en particular, la siguiente:

- Tipo de interés preferencial.
- Tipos aplicables en los descubiertos en cuenta corriente. En los descubiertos en cuenta corriente para personas consumidoras no se podrá aplicar un tipo de interés que de lugar a una TAE superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.
- Tipos aplicables en los excedidos en cuenta de crédito, o diferencial penalizador sobre el tipo de interés pactado para el crédito correspondiente.
- Los tipos de referencia correspondientes a otros apoyos financieros o plazos que consideren como más habituales o representativos entre los que estén dispuestos a conceder, y en particular los que afecten al consumo y a la adquisición hipotecaria de viviendas. Esta información tiene un carácter orientativo para la clientela, y no limita la libertad de contratación de las partes.
- La existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta, y especificando que en el mismo figuran, en un apartado propio, las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior. Cuando la entidad ofrezca la posibilidad de realizar operaciones a través de internet, se indicará que dicho folleto también está disponible en su página, citando la dirección de internet en la que puede consultarse.
- Las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, en contratos de duración indefinida.



- Las modificaciones de tipos de interés de títulos emitidos a tipo variable.
- Referencia al Servicio de Reclamaciones del Banco de España y, en su caso, al defensor del cliente u órgano equivalente, cuando la entidad disponga de él, indicando su nombre y dirección, y la necesidad de acudir a él con carácter previo a la formulación de reclamaciones ante el Servicio citado.
- Referencia a la normativa en vigor, que regula la transparencia de las operaciones bancarias y la protección a la clientela.
- Referencia a la existencia de tipos de cambio mínimos de compra y máximos de venta que se apliquen, respectivamente, a las operaciones de compraventa de divisas y billetes extranjeros de países no integrados en la Unión Económica y Monetaria contra euros o, en su caso, los tipos únicos que se aplican cuando su importe no excede de 3.000 euros. Referencia a las comisiones y gastos aplicables. En las oficinas bancarias que realicen habitualmente esas operaciones, dichos tipos se mostrarán al público en lugar adecuado.
- La existencia del folleto informativo gratuito sobre préstamos hipotecarios.
- La información referente a tarifas sobre operaciones del mercado de valores más habituales que realice la entidad. En todo caso, siempre que las realice, se deben recoger las tarifas de recepción y transmisión, ejecución de órdenes y liquidación de las operaciones de valores negociados en bolsa o en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones.
- La existencia y disponibilidad de los folletos de emisión y de ofertas públicas de venta (OPVs) correspondientes, cuando la entidad esté encargada de la colocación de la emisión o del servicio financiero de la misma, y los folletos de las instituciones de inversión colectiva que comercialice la entidad.
- Referencia al derecho de la clientela a solicitar las ofertas vinculantes sobre créditos al consumo y préstamos hipotecarios, indicando expresamente su carácter gratuito.

- Referencia al derecho de la clientela a obtener una oferta con las condiciones específicas aplicables a una orden de transferencia transfronteriza cuyo destino y divisa hayan sido precisados por la persona cliente, salvo que la entidad no desee realizar la operación.

Las entidades que trabajen exclusivamente en régimen de banca telefónica deberán comunicar por escrito a su clientela, con periodicidad al menos trimestral, los datos que son de obligada inserción en el tablón de anuncios, indicando, cuando proceda, la fecha desde la que tengan vigencia.

Asimismo, las entidades que ofrezcan la posibilidad de realizar operaciones a través de internet, deben incluir en la dirección propia de la entidad, en posición suficientemente destacada, su denominación social completa y, en su caso, nombre comercial, su domicilio social completo, su naturaleza de entidad de crédito sujeta a la supervisión del Banco de España, así como una mención a su inscripción en el correspondiente registro administrativo especial a cargo del Banco de España.

## **7.5. LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES**

La entrega de un documento contractual, es obligatoria para las entidades de crédito en los siguientes casos:

- a) En la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro. También deberá entregarse el correspondiente documento contractual en la emisión, modificación y renovación de medios electrónicos de pago vinculados a dichas cuentas, tales como las tarjetas de débito u otras.
- b) En las siguientes operaciones, cuando su importe sea inferior a 60.000 euros:
  1. Operaciones de depósito a plazo, o captación de fondos mediante pagarés bancarios o instrumentos similares.
  2. Operaciones de préstamo o crédito, incluidas las instrumentadas mediante tarjeta de crédito.

3. Operaciones de compraventa, con pacto de recompra, de títulos financieros negociados en mercados secundarios organizados.

c) En las operaciones de arrendamiento financiero (leasing).

d) En las operaciones de compraventa, con pacto de recompra, sobre títulos financieros no negociados en mercados secundarios organizados, y en cualesquiera otras cesiones de activos no incorporados a valores negociables, o de derechos o cuotas sobre cualquier clase de activo.

e) Siempre que lo pida la clientela.

También es obligatoria la entrega del documento contractual cuando se acuerde con la persona cliente la posibilidad de que ésta pueda acceder a sistemas telefónicos o electrónicos que le permitan la contratación o utilización de los servicios prestados por la entidad.

Cuando la contratación de servicios bancarios se realice por medios electrónicos, la entrega del documento contractual correspondiente puede realizarse, a elección de la persona cliente, bien enviando a la misma el documento contractual en un soporte electrónico duradero que le permita su lectura, impresión y conservación, o bien enviándole justificación escrita de la contratación efectuada en la que deben constar todos los extremos recogidos en el contrato.

Asimismo, cuando los contratos sean intervenidos por fedatario público, la entidad podrá enviar por correo el contrato intervenido.

Por su parte, en las operaciones de crédito que consistan en descubiertos en cuenta corriente, no será preceptiva la entrega del documento contractual, salvo cuando lo pida la propia persona interesada. Sin embargo, en el caso de descubiertos aceptados tácitamente que se prologuen durante más de tres meses, la entidad deberá comunicar por escrito a su cliente, de forma individualizada, el tipo de interés efectivo anual aplicado, y las comisiones y gastos cargados, cuando no se le hubieran comunicado previamente mediante una liquidación.

### 7.5.1. EL CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS CONTRACTUALES

#### *En operaciones bancarias en las que intervenga el tiempo*

Los documentos contractuales relativos a operaciones activas o pasivas en las que intervenga el tiempo deben recoger, de forma explícita y clara, los siguientes extremos:

- a) El tipo de interés nominal que se utilizará para la liquidación de intereses, así como los recargos por aplazamiento aplicables.  
Cuando el tipo de interés sea variable, se debe especificar, de forma precisa e inequívoca, la forma en que se determinará en cada momento.
- b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos o, en su caso, de los recargos de aplazamiento y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dichos importes.
- c) Las comisiones que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe absoluto de tales conceptos.
- d) Los derechos que, contractualmente, correspondan a las partes, en orden a la modificación del interés pactado o de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; el procedimiento a que deban ajustarse tales modificaciones, que, en todo caso, deberán ser comunicadas a la clientela con antelación razonable a su aplicación; y los derechos de que, en su caso, goce dicha clientela cuando se produzca tal modificación.
- e) Los derechos de las personas clientes en cuanto al posible reembolso anticipado de la operación.
- f) Los demás que deban incluirse de acuerdo con la normativa específica de cada entidad de crédito.
- g) En cuanto a los gastos repercutibles, cuando su cuantía no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, figurará al menos su concepto.

En los casos en que la entrega del contrato sea obligatoria, o cuando así lo solicite su cliente, las entidades de crédito deben hacer constar en el mismo, a efectos informativos la indicación de una tasa anual equivalente (TAE), calculada bajo la hipótesis de que las operaciones tendrán vigencia durante el periodo de tiempo acordado entre las partes y de que éstas cumplen sus obligaciones con exactitud y puntualidad.

### *En contratos de préstamo o crédito*

Además de los contenidos anteriormente citados, las entidades bancarias deben hacer constar los siguientes extremos en los contratos de operaciones de préstamo o crédito, incluidas las instrumentadas mediante tarjeta de crédito:

- a) El importe, número y periodicidad o fecha de los pagos que la persona deudora deba realizar a la entidad para el reembolso del crédito y el pago de los intereses, comisiones y gastos repercutibles, así como el importe total de esos pagos, cuando sea posible. En las operaciones concertadas a tipo variable bastará incluir la información relativa al periodo en que se aplique el tipo de interés inicial.
- b) Los elementos de coste, distintos de las comisiones y gastos repercutibles indicados en las letras c) y g) del apartado anterior, que la persona cliente deba pagar en el marco de la relación contractual; cuando no se conozca su importe, y si fuera posible, se facilitará un método de cálculo o una estimación lo más realista posible.
- c) La necesidad de constitución, en su caso, de un seguro de amortización del crédito por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo de su titular.

Asimismo, en los contratos de crédito en cuenta corriente con personas consumidoras, las entidades de crédito deben hacer constar el límite del crédito, si lo hubiera, y el procedimiento para la resolución del contrato.

## 7.5.2. MODIFICACIÓN DE TIPOS DE INTERÉS, COMISIONES O GASTOS REPERCUTIBLES

En el caso de que la entidad se reserve contractualmente el derecho de modificar los tipos de interés, las comisiones o los gastos repercutibles a su clientela, dicha entidad queda obligada a comunicar tales modificaciones a la persona usuaria.

En las operaciones activas o pasivas concertadas a tipo de interés variable, los nuevos tipos resultantes de la variación del de referencia deben comunicarse a la persona cliente. Las entidades deben poner la máxima diligencia en comunicar, con exactitud y sin demora, las variaciones producidas.

La obligación de comunicación previa a la clientela de las modificaciones del tipo de interés puede sustituirse por su publicación, con antelación razonable, en un diario de general difusión, siempre que así se prevea expresamente en el contrato, que debe en tal caso, indicar el diario en que se anunciará.

La comunicación previa a la clientela no será precisa cuando se trate de préstamos hipotecarios a tipo de interés variable que utilicen como referencia uno de los tipos de interés oficiales. Tampoco será precisa la comunicación previa en los créditos al consumo y en las financiaciones de ventas de bienes muebles a plazos cuando las partes hayan convenido la utilización de un tipo de referencia publicado oficialmente por Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España. Cuando no se utilicen estos tipos de referencia, las modificaciones en el coste total del crédito deben ser notificadas por la parte prestamista a la persona prestataria de forma individualizada, incluyendo el cómputo detallado, según el procedimiento de cálculo acordado, que da lugar a esa modificación, e indicando el procedimiento que la parte prestataria puede utilizar para reclamar ante la parte prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado.

En los contratos de duración indefinida, la comunicación de las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles, puede también ser realizada mediante la publicación de las nuevas

condiciones en el tablón de anuncios, durante los dos meses siguientes a la referida modificación, no pudiendo ser aplicadas hasta transcurrido ese plazo. En todo caso, las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos repercutibles aplicables en los contratos de emisión de tarjetas de crédito, de medios electrónicos de pago, o en los contratos sobre uso de sistemas telefónicos o electrónicos de acceso a los servicios bancarios, deben comunicarse previa e individualizadamente a la clientela con antelación razonable.

Las comunicaciones individualizadas que sea preciso efectuar pueden realizarse por medios electrónicos cuando la persona cliente así lo solicite, o cuando éste haya sido el procedimiento utilizado en la contratación y así esté previsto en el documento contractual.

## 7.6. DOCUMENTOS DE LIQUIDACIÓN DE OPERACIONES

En cada liquidación por operaciones activas, pasivas o de servicios, las entidades de crédito deben facilitar a sus clientes un documento en el que se expresen con claridad los siguientes datos:

- a) Tipos de interés y comisiones aplicados, con indicación concreta de su concepto, base y periodo de devengo.
- b) En el caso de operaciones activas y pasivas, la Tasa Anual Equivalente (TAE).
- c) Gastos suplidos (anticipo por la prestación de un servicio).
- d) Impuestos retenidos.
- e) Cuantos datos sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada.

En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación puede sustituirse por la inclusión en el contrato de una tabla con todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como con los demás datos previstos, sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla, debe entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

Cuando se trate de préstamos a largo plazo con cuotas periódicas y constantes, los documentos de liquidación que correspondan a periodos inferiores al año pueden sustituirse por uno único de carácter anual que los resuma.

Por su parte, el documento de liquidación correspondiente a las transferencias con el exterior, debe ser remitido a la clientela en el plazo máximo de cinco días hábiles desde la fecha de aceptación de una orden de transferencia o, en su caso, desde la fecha de recepción en la cuenta de los fondos correspondientes a una transferencia recibida.

## **COMUNICACIONES A CLIENTES DE LAS LIQUIDACIONES DE INTERESES Y COMISIONES**

Los documentos que las entidades de crédito vienen obligadas a facilitar a sus clientes en las liquidaciones que practiquen por sus operaciones activas, pasivas y de servicios, de conformidad con lo previsto en el número octavo de la Orden de 12 de diciembre de 1989, así como en los artículos 4 y 6 de la Orden de 16 de noviembre de 2000, se ajustarán a las siguientes normas:

### **7.6.1. OPERACIONES PASIVAS**

#### **1. Cuentas corrientes**

La comunicación de abono de intereses contendrá, al menos, los siguientes datos:

- Periodo a que se refiere el abono, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales, o saldo medio por valoración del periodo.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el periodo de liquidación, se indicarán por separado los números comerciales y/o intereses que correspondan a cada uno de los tipos aplicados.



## **Notas:**

- Cuando se presenten descubiertos en cuenta, la justificación de los intereses deudores, y en su caso de las comisiones liquidadas, se hará de igual forma que la que se señala para las cuentas corrientes de crédito entre las operaciones activas.
- En caso de cobro de comisiones por servicio de tesorería o de administración en las cuentas corrientes abiertas a la clientela, el total cobrado por tal concepto se indicará de forma expresa en cada liquidación de intereses. En caso de que la cuenta no sea remunerada, la información del adeudo por comisiones se hará con la misma periodicidad con que se practiquen las demás liquidaciones de intereses.
- Las entidades entregarán a sus clientes extractos de cuenta, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas. La entrega de extractos mensuales o por plazos superiores será, en todo caso, gratuita. Los extractos de cuenta comprenderán, como mínimo, los siguientes datos:
  - Por cada movimiento/ operación: fecha, concepto, importe con su signo y fecha valor.
  - Saldo extracto anterior.
  - Saldo resultante del nuevo extracto.

## **2. Cuentas de ahorro**

La comunicación de la liquidación y abono de intereses será similar a la que se señala para las cuentas corrientes.

## **3. Imposiciones a plazo, certificados de depósito y otros depósitos con intereses pospagables**

En cada liquidación se comunicará a la clientela lo siguiente:

- Clase de depósito.
- Fecha de constitución.
- Plazo.
- Importe.
- Periodo a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.

- Tipo de interés contractual aplicado.
- Importe de los intereses que resultan.
- Impuestos retenidos con expresión del tipo y base de cálculo.

## 7.6.2. OPERACIONES ACTIVAS

### 1. Cuentas corrientes de crédito

En la comunicación de liquidación se hará constar al menos:

#### **INTERESES:**

- Principal o límite de la cuenta en el periodo de liquidación y vencimiento.
- Periodo a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado.
- Suma de los números comerciales si el cálculo se hace por este procedimiento, o saldo medio por valoración del periodo.
- Importe de los intereses que resultan.

En caso de que se modifique el tipo de interés en el periodo de liquidación o se produzcan excedidos en el débito sobre el principal o límite de la cuenta, se indicarán por separado los intereses y, en su caso, los números comerciales que correspondan a cada uno de los tipos de interés aplicados.

#### **COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS:**

- Las aplicadas según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

#### **LIQUIDACIÓN Y CIERRE DEL PERIODO:**

- Saldo antes de la liquidación.
- Total intereses, comisiones y gastos suplidos.
- Impuestos liquidativos, en su caso, con expresión del tipo aplicado y base de cálculo.
- Saldo nuevo.

**Notas:**

- Si se producen intereses a favor de la clientela por existencia de saldos disponibles superiores a principal o límite de la cuenta, estos se justificarán, en forma semejante a la prevista para las “cuentas corrientes” en el epígrafe “Operaciones Pasivas”.
- En todo caso, se acompañará el extracto, con la periodicidad que convenga, según el movimiento de las cuentas, que comprenderá, como mínimo, los siguientes datos:
  - Fecha de movimiento.
  - Concepto de la operación.
  - Importe con su signo.
  - Fecha valor.
  - Saldo extracto anterior.
  - Saldo resultante del nuevo.

**2. Préstamos con cuotas periódicas y operaciones de arrendamiento financiero**

En la comunicación del cobro periódico de la cuota se hará constar al menos:

**INTERESES:**

- Saldo deudor sobre el que se aplica la liquidación.
- Periodo a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
- Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, del tipo de referencia y diferenciales aplicados).
- Importe de la cuota.
- Importe de los intereses o cargas financieras que resulten.
- Importe de la amortización.
- Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y base de cálculo.
- Nuevo saldo pendiente.

Si durante el periodo de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los periodos de liquidación

de cada uno de los tipos aplicados e importe de los intereses resultantes.

### **COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS:**

- Los aplicados según las tarifas publicadas por cada entidad, especificando concepto, magnitud base, tipo e importe en cada caso.

#### **7.6.3. TRANSFERENCIAS**

Las entidades facilitarán a su clientela un documento de liquidación que contendrá, al menos, los siguientes datos:

##### **1. Transferencias ordenadas:**

- Número de referencia de la transferencia.
- Nombre o denominación social de la persona ordenante y, en su caso, número de su cuenta.
- Nombre o denominación social de la persona beneficiaria.
- Entidad de crédito en la que debe abonarse el importe.
- Cuenta de la persona beneficiaria en la que deba abonarse el importe transferido o indicación de la forma de pago pactada.
- Fecha de la aceptación de la transferencia.
- Fecha valor, cuando el importe se adeude en cuenta.
- Importe de la transferencia ordenada.
- Cuando el importe deba transferirse en divisa distinta, tipo de cambio aplicado e importe de la transferencia expresada en la divisa a transferir.
- Indicación de los criterios de distribución entre parte ordenante y parte beneficiaria de las comisiones y gastos repercutibles causados por la transferencia.
- Comisiones y gastos cargados a la persona ordenante o, en su caso, retenidos del importe de la transferencia para su cargo a la persona beneficiaria.

##### **2. Transferencias recibidas:**

- Número de referencia de la transferencia en la entidad de la persona beneficiaria y, si se conoce, el de referencia en la entidad de crédito de la persona ordenante.
- Importe original de la transferencia.
- Nombre o denominación social de la persona ordenante.
- Entidad de crédito de la persona ordenante.
- Fecha de recepción del importe de la transferencia en la cuenta de la entidad.
- Nombre o denominación social de la persona beneficiaria y número de cuenta de abono o indicación de la forma de pago.
- En su caso, fecha de abono del importe de la transferencia en la cuenta del cliente y fecha valor de dicho abono.
- Indicación de los criterios de distribución de las comisiones y gastos.
- Si, como consecuencia de los criterios de distribución anteriores, hubiera de cargarse alguna comisión y/o gasto a la persona beneficiaria: importe de los que correspondan a la entidad.
- Tipo de cambio aplicado por la entidad, cuando el abono deba producirse en divisa distinta de la recibida por la entidad.
- Importe abonado a la persona beneficiaria.
- Concepto de la transferencia indicado por la persona ordenante, cuando se disponga del dato.

#### 7.6.4. COMISIONES Y GASTOS SUPLIDOS POR SERVICIOS

En las comunicaciones que se faciliten a la clientela se hará constar en cada caso el concepto de la comisión, tipo y base de cálculo, e importe; y, en su caso, periodo a que corresponde la liquidación. Cuando se trate de percepciones fijas, se consignarán éstas y el detalle de los conceptos que las originan.

Cuando se carguen gastos suplidos, deberá indicarse, con la máxima claridad, su naturaleza e importe y, en su caso, los impuestos retenidos, con expresión del tipo y base de cálculo.

## 7.7. TASA ANUAL EQUIVALENTE (TAE)

Un aspecto muy importante a considerar en las operaciones bancarias ofrecidas por las distintas entidades financieras es el valor de la TASA ANUAL EQUIVALENTE, TAE, ya que esta tasa informa sobre el coste efectivo de la operación (en el caso de préstamos o créditos) o sobre el rendimiento efectivo de la misma (en el caso de operaciones de ahorro o inversión).

El cálculo de la TAE se realiza según las reglas establecidas por el Banco de España y, en todo caso, tiene en cuenta las comisiones y la periodificación de los cargos o de los abonos.

En el caso de operaciones de crédito, la TAE incorpora los costes de apertura y de estudio previos a la concesión del préstamo, así como las pólizas de seguros de amortización del préstamo exigidos por la persona prestamista por fallecimiento, invalidez, enfermedad o desempleo de la persona prestataria. La entidad bancaria está obligada, en todo caso, a determinar qué cargas no quedan incluidas en la TAE. Se excluyen de la TAE los honorarios de notario, las tramitaciones, las verificaciones, la inscripción en el Registro y los impuestos.

La TAE se expresa como una tasa porcentual anual pagadera a término vencido equivalente. Gracias a ella, es posible la comparación entre productos/ servicios de características homogéneas, pero que se formulen en términos dispares. Por ejemplo, si se solicitan dos ofertas de préstamo al consumo con tipo de interés fijo y a un mismo plazo, estas ofertas pueden diferir en el tipo de interés nominal, en las comisiones y gastos aplicables y en el plazo en el que tendremos que abonar las cuotas de devolución del préstamo y de sus intereses. En este caso, resulta más ventajoso el préstamo que presente la menor TAE, que puede coincidir o no con el que oferte el tipo nominal más bajo.

Sin embargo, a la hora de comparar productos con diferentes características, hay que tener cuidado con la comparación de las TAEs. Por ejemplo, no se puede comparar la TAE de los préstamos a interés fijo con la de los préstamos a interés variable ya que la base para

su cálculo es distinta. En el caso de interés fijo, la TAE refleja el coste que realmente va a tener el préstamo a lo largo de toda su vida. Sin embargo, la TAE de un préstamo a interés variable se calcula partiendo del supuesto teórico de que el tipo de referencia inicial permanecerá constante durante toda la vida del préstamo, cuando en realidad este índice se verá modificado al alza y/o a la baja.





## **8 - RECLAMACIONES**



## 8. RECLAMACIONES

- 8.1. Reclamación previa ante la entidad
- 8.2. Organismos de defensa general de las personas consumidoras y usuarias
- 8.3. Organismos de defensa específica en materia de servicios financieros

### 8.1. RECLAMACIÓN PREVIA ANTE LA ENTIDAD

La persona consumidora que desee formular una reclamación debería, en primer lugar, **acudir a la propia entidad bancaria y exponer, de forma clara y razonada, su disconformidad** con el servicio o atención recibida. La persona debe tratar de exponer las razones que le llevan a formular dicha reclamación.

Para evitar alargar el proceso innecesariamente, es aconsejable intentar llegar a un **acuerdo amistoso** entre la entidad bancaria y la persona usuaria.

Si resultara imposible alcanzar este acuerdo amistoso entre ambas partes, se pueden elegir diferentes vías para presentar su reclamación.

### 8.2. ORGANISMOS DE DEFENSA GENERAL DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS

— La Comunidad Autónoma del País Vasco tiene transferidas las competencias exclusivas en materia de consumo (Dirección de Consumo del Gobierno Vasco).

- **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo** (con sede en Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz). Estos órganos tienen las funciones de informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras y usuarias, así como mediar en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.

- **Oficinas Municipales de Información a las Persona Consumidoras, OMICs.** Estas oficinas dependen de los Ayuntamientos y, en su caso, de las Mancomunidades, y tienen como función orientar e informar sobre los problemas de consumo. Aún cuando su actividad principal se centra en los casos en que la persona consumidora y empresa residen en el mismo municipio, también realizan, en la práctica, funciones generales de información y asesoramiento.
- Las **Asociaciones/ Organizaciones de Personas Consumidoras** tienen como función principal asesorar a sus personas asociadas aunque, dada la simplicidad del proceso de afiliación, funcionan realmente como organismos de asesoramiento e información inicial a la persona consumidora con carácter general.

Estas opciones constituyen una buena alternativa para obtener información sobre las características del problema y el camino a seguir. Además, la persona consumidora puede, en cualquier momento, presentar la oportuna reclamación ante el órgano administrativo correspondiente (normalmente la Dirección de Consumo del Gobierno Vasco o las Oficinas Territoriales en Bilbao, Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, pero también OMICs y Organizaciones de personas consumidoras). Al presentar la reclamación se deben expresar la identidad y datos personales de quien la realiza, el relato detallado y preciso de los hechos, la fecha del suceso, la identidad de sus responsables, si ello es posible, y la firma de la persona reclamante. En el mismo escrito se pueden aportar u ofrecer las pruebas de que se disponga (documentos, etc.).

### 8.3. ORGANISMOS DE DEFENSA ESPECÍFICA EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Las entidades financieras tienen la obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones que su clientela puede presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. En este sentido, las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión y las entidades aseguradoras deberán contar con un **Departamento o**

**Servicio de Atención al Cliente.** Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un Departamento o Servicio de Atención al Cliente único para todo el grupo.

Además, podrán designar a un **Defensor del Cliente**, entidad o experto independiente, a quien le corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que le hayan sido propiamente asignados, promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros. **El Defensor tomará decisiones respecto a las quejas presentadas por la clientela y, en todo caso, si estas decisiones fueran favorables a la reclamación, vincularán a la entidad bancaria.**

Su designación podrá efectuarse conjuntamente con otras entidades, de manera que éste atienda y resuelva las reclamaciones de la clientela de todas ellas. En ambos casos, debe tratarse de personas con honorabilidad comercial y profesional y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Por otra parte, se han creado recientemente las figuras de **Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros.**

Estos Comisionados son tres órganos oficiales, independientes y autónomos, y están adscritos al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente:

- **El Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios**, (Banco de España), que resolverá las quejas y reclamaciones sobre servicios bancarios prestados por entidades de crédito, por sociedades de tasación y por los establecimientos de cambio de moneda autorizados.
- **El Comisionado para la Defensa del Inversor**, (Comisión Nacional del Mercado de Valores), que atenderá las quejas, reclamaciones y consultas formuladas por las personas usuarias de los servicios de inversión, por los partícipes en Fondos de Inversión y por los accionistas de sociedades de inversión que hayan delegado la gestión en una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva.

- **El Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Participe en Planes de Pensiones**, (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), que conocerá las quejas, reclamaciones y consultas de las personas usuarias de entidades aseguradoras (excepto supuesto de contratos por grandes riesgos) y de entidades gestoras de Fondos de Pensiones, y ejercerá la protección en relación con los mediadores de seguros.

Serán nombrados entre personas de reconocido prestigio en el ámbito económico o financiero con, al menos, 10 años de experiencia profesional. Su mandato tiene una duración de cinco años, sin posible renovación para el mismo cargo.

La presentación de las quejas y reclamaciones puede efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos. En el documento que se presentará como queja o reclamación constará:

- Nombre, apellidos, y domicilio de la persona interesada y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que la persona reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- Lugar, fecha y firma.

La persona reclamante debe aportar, además de un documento que contenga la información anteriormente detallada, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Para la admisión y tramitación de reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente **será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente, por escrito, al Departamento o Servicio de Atención al Cliente o, en su caso, al Defensor del Cliente,** quienes deberán resolverlas o denegarlas igualmente por escrito y motivadamente. Asimismo, la persona reclamante deberá acreditar que ha transcurrido un plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación sin que haya sido resuelta o denegada la admisión de la reclamación o desestimada su petición.

Una vez que la reclamación ha sido recibida por el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros competente se verificará, en un plazo de diez días hábiles, si concurren las circunstancias anteriormente previstas y, si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con la misma.

Las quejas o reclamaciones podrán ser presentadas indistintamente ante cualquiera de los Comisionados, con independencia de su contenido, y directamente en los Servicios de Reclamaciones que radiquen en la sede central del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente, o en sus delegaciones.

La utilización por las personas usuarias de servicios financieros de los Comisionados para atender sus quejas o reclamaciones se entiende sin perjuicio de la utilización de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, en la normativa arbitral y de consumo. Por otro lado, los Comisionados no podrán atender las consultas, quejas o reclamaciones cuando tengan conocimiento de que el asunto a que se refieran se encuentre o haya sido sometido a cualquier instancia arbitral, administrativa o judicial.

## DIRECCIONES ÚTILES

### **Dirección de Consumo de la Comunidad Autónoma del País Vasco**

#### **ÁLAVA**

DONOSTIA SAN SEBASTIÁN, 1  
01010 VITORIA-GASTEIZ  
Telf.: 945/01 99 23  
Fax: 945/01 99 31 ; 47  
[consumo@ej-gv.es](mailto:consumo@ej-gv.es)  
[www.euskadi.net/consumo](http://www.euskadi.net/consumo)  
[www.kontsumo.net](http://www.kontsumo.net)

### **Oficinas Territoriales del Departamento de Industria, Comercio y Turismo**

#### **ÁLAVA**

SAMANIEGO, 2  
01008 VITORIA-GASTEIZ  
Telf.: 945/01 77 70  
[e-araba@ej.gv.es](mailto:e-araba@ej.gv.es)

#### **BIZKAIA**

GENERAL CONCHA, 23  
48010 BILBAO  
Telf.: 94/403 14 10  
[e-bizkaia@ej.gv.es](mailto:e-bizkaia@ej.gv.es)

#### **GIPUZKOA**

EASO, 10  
20006 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN  
Telf.: 943/02 25 05  
[e-gipuzkoa@ej.gv.es](mailto:e-gipuzkoa@ej.gv.es)

### **Kontsumo eskola**

#### **ÁLAVA**

ADRIANO VI, 20 1º, 01008 VITORIA-GASTEIZ  
Telf.: 945016600 Fax: 945016601  
E-mail: [a-kontsumo.eskola@ej-gv.es](mailto:a-kontsumo.eskola@ej-gv.es)  
URL: [http://www.euskadi.net/consumo/ekontsumo/ke1\\_c.htm](http://www.euskadi.net/consumo/ekontsumo/ke1_c.htm)

#### **BIZKAIA**

NICOLAS ALKORTA 2, 48003 BILBAO  
Telf.: 944032220 Fax: 944032221  
E-mail: [b-kontsumo.eskola@ej-gv.es](mailto:b-kontsumo.eskola@ej-gv.es)  
URL: [http://www.euskadi.net/consumo/ekontsumo/ke1\\_c.htm](http://www.euskadi.net/consumo/ekontsumo/ke1_c.htm)

#### **GIPUZKOA**

PASEO ZARATEGI 82-84, 20015 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN  
(Próxima Apertura)



## Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras del País Vasco (OMICs)

### ARABA

#### LAGUARDIA

AVDA. DIPUTACIÓN, S/N  
01300 LAGUARDIA  
Telf.: 941/12 11 69 ; 941/60 02 52  
Fax: 941/12 10 65  
[omic-riojaalavesa@kontsumo.net](mailto:omic-riojaalavesa@kontsumo.net)

#### LLODIO

HERRIKO PLAZA, 2  
01400 LLODIO  
Telf.: 944/03 48 48  
Fax: 944/03 17 52  
[omic-llodio@kontsumo.net](mailto:omic-llodio@kontsumo.net)

#### RIBERA BAJA - ERRIBERA

PLZ. DE LOS FUEROS, 11  
01213 RIBERA BAJA - ERRIBERA  
Telf.: 947/35 50 89  
Fax: 947/35 50 53  
[canana.mmar@ayto.ÁLAVA.net](mailto:canana.mmar@ayto.ÁLAVA.net)

#### VITORIA-GASTEIZ

CUESTA DE SAN VICENTE, S/N  
01001 VITORIA-GASTEIZ  
Telf.: 945/16 12 40 ; 945/ 16 12 50  
Fax: 945/16 12 51  
[omic@vitoria-Gasteiz.org](mailto:omic@vitoria-Gasteiz.org)

### BIZKAIA

#### BALMASEDA

PLZ. SAN SEVERINO, 1  
48800 BALMASEDA  
Telf.: 946/80 29 90  
Fax: 946/10 20 53  
[kiub-balmaseda@kontsumo.net](mailto:kiub-balmaseda@kontsumo.net)  
[www.balmaseda.net](http://www.balmaseda.net)

#### BARAKALDO

Pº DOLORES IBARRURI, S/N  
48901 BARAKALDO  
Telf.: 944/18 01 78  
Fax: 944/18 92 98  
[omic-barakaldo@kontsumo.net](mailto:omic-barakaldo@kontsumo.net)

## **Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras del País Vasco (OMICs)**

### **BASAURI**

AGUIRRE LEHENDAKARIA, 57  
48970 BASAURI  
Telf.: 94/426 34 86  
Fax: 94/426 13 85  
[omic-basauri@kontsumo.net](mailto:omic-basauri@kontsumo.net)

### **BERMEO**

AREILZA KALEA, 4  
48370 BERMEO  
Telf.: 94/617 91 85  
Fax: 94/688 48 08  
[omic-bermeo@kontsumo.net](mailto:omic-bermeo@kontsumo.net)

### **BILBAO**

LUIS BRIÑAS, 16  
48013 BILBAO  
Telf.: 94/420 49 69  
Fax: 94/420 50 66  
[omic@ayto.bilbao.net](mailto:omic@ayto.bilbao.net)  
[www.bilbao.net/castella/residentes/aytoservicio/comi0000.htm](http://www.bilbao.net/castella/residentes/aytoservicio/comi0000.htm)

### **DERIO**

AYUNTAMIENTO  
48016 DERIO  
Telf.: 94/454 34 35 ; 94/454 10 19  
Fax: 94/454 28 32  
[omic-txorierri@kontsumo.net](mailto:omic-txorierri@kontsumo.net)

### **ERANDIO-ALTZAGA**

IRAILAREN PLZ. . AYUNTAMIENTO  
48950 ERANDIO-ALTZAGA  
Telf.: 94/489 01 12  
Fax: 94/489 01 44  
[omic-erandio@kontsumo.net](mailto:omic-erandio@kontsumo.net)

### **ERMUA**

BAJOS MERCADO MUNICIPAL DIPUTACIÓN. APARTADO 260  
48260 ERMUA  
Telf.: 943/17 45 85  
Fax: 943/17 62 90  
[omic-ermua@kontsumo.net](mailto:omic-ermua@kontsumo.net)

## **Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras del País Vasco (OMICs)**

### **ETXEBARRI**

SANTA ANA, 1  
48450 ETXEBARRI  
Telf.: 94/440 67 24  
Fax: 94/449 14 58  
[omic-extxebarri@kontsumo.net](mailto:omic-extxebarri@kontsumo.net)

### **GETXO**

AVDA. ALGORTA, 98 - CASA TANGORA  
48990 GETXO  
Telf.: 94/460 69 99  
Fax: 94/460 79 48  
[omic-getxo@kontsumo.net](mailto:omic-getxo@kontsumo.net)

### **LEKEITIO**

PASCUAL ABAROA, 11 . B  
48280 LEKEITIO  
Telf.: 94/684 48 30  
Fax: 94/684 49 34  
[kiub-lekeitio@kontsumo.net](mailto:kiub-lekeitio@kontsumo.net)

### **MUSKIZ**

SAN JUAN, 2  
48550 MUSKIZ  
Telf.: 94/670 60 17  
Fax: 94/670 63 63 ; 946/70 60 16  
[omic-muskiz@kontsumo.net](mailto:omic-muskiz@kontsumo.net)

### **ONDARROA**

KANTTOIPE, S/N  
48700 ONDARROA  
Telf.: 94/683 36 70  
Fax: 94/683 36 67  
[omic-ondarroa@kontsumo.net](mailto:omic-ondarroa@kontsumo.net)

### **ORTUELLA**

PZA. 1º DE MAYO S/N. AYUNTAMIENTO  
48530 ORTUELLA  
Telf.: 94/664 23 31  
Fax: 94/664 23 31  
[omic-ortuella@kontsumo.net](mailto:omic-ortuella@kontsumo.net)

## **Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras del País Vasco (OMICs)**

### **PORTUGALETE**

PZA. EL SOLAR S/N. EDIFICIO CIVICO-SOCIAL. 4ª PLANTA  
48920 PORTUGALETE

Telf.: 944/72 92 54 ; 944/ 72 92 52

Fax: 944/72 92 99

[omic-portugalete@kontsumo.net](mailto:omic-portugalete@kontsumo.net) y [consumo@portugalete.org](mailto:consumo@portugalete.org)

### **SANTURTZI**

AVDA. CRISTOBAL MURRIETA, 25 - PARQUE RUBIAL  
48980 SANTURTZI

Telf.: 94/461 45 51 ; 944/20 58 00 ext. 790

Fax: 94/462 71 31

[omic-santurtzi@kontsumo.net](mailto:omic-santurtzi@kontsumo.net)

### **SOPELANA**

GATZARRIÑE, 2 - 4

48600 SOPELANA

Telf.: 94/676 26 74

Fax: 94/676 28 72

[omic-uribekosta@kontsumo.net](mailto:omic-uribekosta@kontsumo.net)

[www.uribekosta.org/omic](http://www.uribekosta.org/omic)

### **ZALLA**

LA INMACULADA, 15

48850 ZALLA

Telf.: 94/667 18 51

Fax: 94/639 11 68

[omic-encartaciones@kontsumo.net](mailto:omic-encartaciones@kontsumo.net)

## **GIPUZKOA**

### **ANDOAIN**

PIO BAROJA, S/N. CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES

20140 ANDOAIN

Telf.: 943/30 43 43

Fax: 943/30 42 22

[kiub.andoain@udal.gipuzkoa.net](mailto:kiub.andoain@udal.gipuzkoa.net)

### **ARETXABALETA**

OTALORA KALEA, 1

20550 ARETXABALETA

Telf.: 943/71 18 63

Fax: 943/71 18 64

[martin@aretxabaleta.net](mailto:martin@aretxabaleta.net)

## **Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras del País Vasco (OMICs)**

### **AZKOITIA**

KALE NAGUSIA, 60 - 62  
20720 AZKOITIA  
Telf.: 943/85 73 05  
Fax: 943/85 16 81  
[omic-azkoitia@kontsumo.net](mailto:omic-azkoitia@kontsumo.net)

### **AZPEITIA**

ENPARAN, 1  
20730 AZPEITIA  
Telf.: 943/15 71 93  
Fax: 943/15 72 01  
[omic.azpeitia@azpeitia.net](mailto:omic.azpeitia@azpeitia.net)

### **BEASAIN**

MARTINA MAIZ, 3  
20200 BEASAIN  
Telf.: 943/88 69 08  
Fax: 943/16 06 04  
[omic-beasain@kontsumo.net](mailto:omic-beasain@kontsumo.net)

### **DONOSTIA-SAN SEBASTIAN**

PRIM, 13. ENTREPLANTA  
20006 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN  
Telf.: 943/45 83 75 ; 943/45 16 65  
Fax: 943/45 71 04  
[udala\\_omic@donostia.org](mailto:udala_omic@donostia.org)

### **EIBAR**

PZA. MERCADO ERREBAL, S/N. BUZON 198  
20600 EIBAR  
Telf.: 943/20 38 43  
Fax: 943/20 09 68  
[omic-eibar@kontsumo.net](mailto:omic-eibar@kontsumo.net)

### **ELGOIBAR**

PLZ. DEL MERCADO. PLAZA DE NAVARRA, S/N  
20870 ELGOIBAR  
Telf.: 943/74 30 88  
Fax: 943/74 37 36  
[ongizatea@elgoibar.net](mailto:ongizatea@elgoibar.net)

## **Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras del País Vasco (OMICs)**

### **HERNANI**

KAROBIETA, 63. PATRONATO DE SALUD Y BIENESTAR SOCIAL  
20120 HERNANI

Telf.: 943/55 26 10 ; 943/ 55 78 54

Fax: 943/ 55 58 62

[omic.hernani@udal.gipuzkoa.net](mailto:omic.hernani@udal.gipuzkoa.net)

### **IRUN**

SAN MARCIAL, 1

20304 IRUN

Telf.: 943/64 92 62 ; 943/64 92 61

Fax: 943/63 15 52

[omic@irun.org](mailto:omic@irun.org)

### **LASARTE-ORIA**

GANBO, 1

20160 LASARTE-ORIA

Telf.: 943/36 16 05

Fax: 943/36 16 05

[omic-lasarte@kontsumo.net](mailto:omic-lasarte@kontsumo.net)

### **LAZKAO**

EUSKADI ENPARANTZA, 1 - LAZKAOKO UDALETXEA

20210 LAZKAO

Telf.: 943/88 64 08

Fax: 943/88 98 58

[omic-lazkao@kontsumo.net](mailto:omic-lazkao@kontsumo.net)

### **ORDIZIA**

ETXEZARRETA, S/N

20240 ORDIZIA

Telf.: 943/88 16 42

Fax:

[omic-ordizia@kontsumo.net](mailto:omic-ordizia@kontsumo.net)

### **RENERIA**

OLIBET, 6

20100 RENTERIA

Telf.: 943/51 01 11

Fax: 943/51 84 04

[omic-oarsoaldea@kontsumo.net](mailto:omic-oarsoaldea@kontsumo.net)

## **Oficinas Municipales de Información a las Personas Consumidoras del País Vasco (OMICS)**

### **URNIETA**

ERREKALDE, 1  
20130 URNIETA  
Telf.: 943/00 80 00  
Fax: 943/00 80 37  
[makote.urnieta@udal.gipuzkoa.net](mailto:makote.urnieta@udal.gipuzkoa.net)

### **URRETXU**

IPARRAGUIRRE, 11 - BAJO  
20700 URRETXU  
Telf.: 943/72 42 79  
Fax: 943/72 61 64  
[omic-urolagaraia@kontsumo.net](mailto:omic-urolagaraia@kontsumo.net)

## **Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras de Euskadi**

### **FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

#### **E.K.E. Alonsotegui**

Plz. Madinabeitia s/n Oficinas Ayto.  
48910 ALONSOTEGUI (BIZKAIA)  
Telf.: 944/24 64 20

#### **E.K.E. FEDERACIÓN DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

Juan de Ajuriaguerra, 9 – 7º  
48009 BILBAO (BIZKAIA)  
Telf.: 944/24 64 20  
Fax: 944/24 64 20  
[Eke@arrakis.es](mailto:Eke@arrakis.es)  
URL: <http://www.eke-fce.com>

#### **ARANZAZU, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA Y CONSUMO FAMILIAR DE GIPUZKOA**

Ramón y Cajal, 4 – bajo  
20002 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN (GIPUZKOA)  
Telf.: 943/27 75 94  
Fax: 943/27 75 94  
[aranzazu@kontsumo.net](mailto:aranzazu@kontsumo.net)  
URL: <http://www.eke-fce.com>

## Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras de Euskadi

### **ETXEKO-ANDRE, ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE AMAS DE CASA Y CONSUMIDORES DE BIZKAIA**

Jardines, 5 – 1º  
48005 BILBAO (BIZKAIA)  
Telf.: 944/15 38 74  
Fax: 944/15 49 17  
[etxeke-andre@kontsumo.net](mailto:etxeke-andre@kontsumo.net)  
URL: <http://www.eke-fce.com>

### **ASCOFA, ASOCIACIÓN FAMILIAR PARA LA ORIENTACIÓN DEL CONSUMO EN EUSKADI**

Pintor Tellaetxe, 13 bajo  
48015 BILBAO (BIZKAIA)  
Telf.: 944/75 22 39  
Fax: 944/75 22 39  
[ascofa@kontsumo.net](mailto:ascofa@kontsumo.net)

### **BKEE-ACUB, AGRUPACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE BASAURI**

Debarroa, 4 – 13º A  
48970 BASAURI (BIZKAIA)  
Telf.: 944/40 70 04  
Fax: 944/40 70 04  
[bkee@kontsumo.net](mailto:bkee@kontsumo.net)  
URL: <http://www.eke-fce.com>

### **BKE, ASOCIACIÓN VIZCAINA DE CONSUMIDORES**

Juan de Ajuriaguerra, 9 7º  
48009 BILBAO (BIZKAIA)  
Telf.: 944/24 64 10  
Fax: 944/24 64 10  
[EKE@arrakis.es](mailto:EKE@arrakis.es)  
URL: <http://www.eke-fce.com>

### **AKE, ASOCIACIÓN ALAVESA DE CONSUMIDORES**

Canciller Ayala, 11 – 1º dcha. Of. B  
01004 VITORIA-GASTEIZ (ÁLAVA)  
Telf.: 945/25 17 08



**Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras de Euskadi**

**EKA/OCUV ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA**

**EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA**

Plaza Nueva, 7- 1º dcha.

48005 BILBAO (BIZKAIA)

Telf.: 944/15 00 50

Fax: 944/15 00 50

[urkoabilbao@eka.org](mailto:urkoabilbao@eka.org)

URL: <http://www.eka.org>

**URKOA, ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y CONSUMIDORES DE ÁLAVA**

Francia, 21 – 1º Dpto. 3

01002 VITORIA-GASTEIZ (ÁLAVA)

Telf.: 945/28 31 94

Fax: 945/28 31 94

**URKOA, ASOCIACIÓN URIBE-KOSTA DE USUARIOS Y CONSUMIDORES**

Amezti, 6 1º Dpto. 83

48990 ALGORTA (BIZKAIA)

Telf.: 944/91 22 33

Fax: 944/91 22 33

[urkoa@eka.org](mailto:urkoa@eka.org) URL: <http://www.eka.org>

**ACUBI, ASOCIACIÓN CONSUMIDORES Y USUARIOS DE BIDASOA**

Fueros, 2 - 2º Dcha.

20302 IRUN (GIPUZKOA)

Telf.: 943/63 21 94

Fax: 943/63 50 67

URL: <http://www.eka.org>

**EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA TOLOSALDEA**

Foruen Plaza, 1 (Kultur Etxea)

20400 TOLOSA (GIPUZKOA)

Telf.: 904/20 12 02

**ACUBI, ASOCIACIÓN CONSUMIDORES Y USUARIOS DEL BIDASOA**

Casino Zaharra- Hogar del Jubilado

20280 HONDARRIBIA (GIPUZKOA)

Telf.: 943/64 04 88

Fax: 943/63 50 67

URL: <http://www.eka.org>

## **Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras de Euskadi**

### **EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA (LEIOA)**

Aldapa, 3 Behea  
48910 LEIOA (BIZKAIA)  
Telf.: 944/63 96 33

### **EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA (SANTURTZI)**

Pagazatundua, 6 -3º  
48980 SANTURTZI (BIZKAIA)  
Telf.: 944/61 60 69  
Fax: 944/61 60 69

### **EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA (ZALLA)**

Las Madres Irlandesas, 4  
48860 ZALLA (BIZKAIA)  
Telf.: 946/39 06 36  
Fax: 946/39 06 36

### **EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA (ZUMAIA)**

San Telmo, 29- 1º esk.  
20750 ZUMAIA (GIPUZKOA)  
Telf.: 943/86 21 22

### **EKA-OCUV, ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS VASCA – DONOSTIA**

Bulevard, 25 Baxua Dpto. 8  
20005 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN (GIPUZKOA)  
Telf.: 943/42 39 93  
Fax: 943/42 39 93

## **UCE – UNION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

### **UCE, UNION DE CONSUMIDORES DE EUSKADI**

José Lejarreta, 49 bis  
01003 VITORIA-GASTEIZ (ÁLAVA)  
Telf.: 945/26 47 22  
Fax: 945/26 47 99  
[uce@kontsumo.net](mailto:uce@kontsumo.net)  
URL: <http://www.uce-ehkb.org>

### **UCE, UNION DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-DONOSTIA**

Txurruka, 7 – 3º C  
20004 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN (GIPUZKOA)  
Telf.: 943/43 11 24  
Fax: 943/42 69 38  
[uce-donostia@kontsumo.net](mailto:uce-donostia@kontsumo.net)  
URL: <http://www.lasarte-oria.net/uce>

## **Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras de Euskadi**

### **UCE, UNION DE CONSUMIDORES PROVINCIAL DE BIZKAIA**

Hurtado Amézaga, 27 – 11º Dpto.5

48008 BILBAO (BIZKAIA)

Telf.: 944/21 55 59

Fax: 944/21 52 51

[uce-bizkaia@kontsumo.net](mailto:uce-bizkaia@kontsumo.net)

### **UCE, UNION DE CONSUMIDORES PROVINCIAL GASTEIZ**

José Lejarreta, 49 bis

01003 VITORIA-GASTEIZ (ÁLAVA)

Telf.: 945/26 47 22

Fax: 945/26 47 99

[uce-vitoria@kontsumo.net](mailto:uce-vitoria@kontsumo.net)

URL: <http://www.uce-ehkb.org>

### **UCE, UNION DE CONSUMIDORES DE GIPUZKOA-EIBAR**

Pza. Untzaga s/n (junto parada taxi) Apto.5

28600 EIBAR (GIPUZKOA)

Telf.: 943/20 19 87

Fax: 943/20 87 62

[uce-eibar@kontsumo.net](mailto:uce-eibar@kontsumo.net)

URL: <http://www.lasarte-oria.net/uce>

## **OTRAS**

### **ASCOZMI, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE LA ZONA MINERA**

Plaza 1º Mayo s/n

48530 ORTUELLA (BIZKAIA)

Telf.: 946/64 23 31

Fax: 946/64 23 31

### **ASOCIACIÓN DE MUJERES DE MUZKIZ**

Cendeja, 29

48550 SAN JUAN DE MUZKIZ (BIZKAIA)

Telf.: 946/70 73 31

### **ASKEL, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE SEGUROS**

Zabaleta, 1 – 2º Oficina 3

20002 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN (GIPUZKOA)

Telf.: 943/29 71 09

Fax: 943/29 71 09

[askel@askel.org](mailto:askel@askel.org)

### **ASKEL, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE SEGUROS BILBAO**

Plaza Circular, 3- 3º A

48001 BILBAO (BIZKAIA)

Telf.: 946/61 31 51

Fax: 946/61 31 40

## **Asociaciones y organizaciones de personas consumidoras de Euskadi**

### **ASKEL, ASOCIACIÓN DE CONSUMIDORES DE SEGUROS GASTEIZ**

San Prudencio, 23 1º  
01005 VITORIA-GASTEIZ (ÁLAVA)  
Telf.: 945/23 42 88  
Fax: 945/23 42 96

## **Asociaciones de Personas Usuarias estatales**

### **ADICAE, “Asociación de usuarios de bancos, cajas de ahorros y seguros”**

Diputación 4 bis, 5º B  
48009 Bilbao  
Teléfono: 94 423 68 96 Fax: 94 423 51 73  
[adicae.bilbao@euskalnet.net](mailto:adicae.bilbao@euskalnet.net)  
[www.adicae.net](http://www.adicae.net)

### **AUSBANC, “Asociación de usuarios de servicios bancarios”**

Villarías, 10 – 6º Dpto. 608  
48001 Bilbao  
Teléfono: 94 423 55 78 Fax: 94 424 53 51  
[bilbao@ausbanc.com](mailto:bilbao@ausbanc.com)  
[www.ausbanc.com](http://www.ausbanc.com)

## **Organismos estatales**

### **BANCO DE ESPAÑA. Servicio de Reclamaciones**

Alcalá, 48  
28014 Madrid  
Teléfonos: 91 338 50 68 / 91 338 58 51

### **CNMV, “Comisión Nacional del Mercado de Valores”**

Servicio de Atención al Público:  
Paseo de la Castellana, 19  
28046 Madrid  
Teléfono: 91 585 15 00 Fax: 91 319 33 73  
[www.cnmv.es/index.htm](http://www.cnmv.es/index.htm)

Servicio de Reclamaciones:  
Paseo de la Castellana, 15 - 2º  
28046 Madrid  
Paseo de Gracia, 19 – 3º  
08007 Barcelona

### **DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES**

Paseo de la Castellana, 44  
28046 Madrid  
Teléfono: 91 339 70 00 Fax: 91 339 71 24  
[www.dgsfp.mineco.es](http://www.dgsfp.mineco.es)

*Comisionado para la defensa de la persona asegurada y de la persona partícipe de Planes de Pensiones: 902 19 79 36.*

# **ANEXO I: LEGISLACIÓN BANCARIA**



## **NORMATIVA GENERAL DE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO**

- Ley de 31 de diciembre de 1946 de ordenación bancaria (BOE núm. 1, de 1 de enero de 1947).
- Ley 2/1962, de 14 de abril, sobre bases de ordenación del crédito y la banca (BOE núm. 91, de 16 de abril de 1962).
- Decreto-ley 18/1962, de 7 de junio, de nacionalización y reorganización del Banco de España (BOE núm. 141, de 13 de junio de 1962).
- Ley 13/1971, de 19 de junio, sobre organización y régimen del crédito oficial (BOE núm. 147, de 21 de junio de 1971).
- Decreto 1838/1975, de 3 de julio. Creación de cajas de ahorro y distribución de los beneficios líquidos de estas entidades (BOE núm. 22 de 11 de agosto de 1975).
- Real Decreto 2290/1977, de 27 de agosto, por el que se regulan los órganos de gobierno y las funciones de las cajas de ahorro (BOE núm. 46 de 5 de septiembre de 1977).
- Directiva 77/780/CEE. Primera directiva del Consejo de 12 de diciembre, sobre la coordinación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas referentes al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio (DOL de 17).
- Real Decreto-ley 4/1980, de 28 de marzo, por el que se dota de personalidad jurídica al fondo de garantía de depósitos y otras medidas complementarias (BOE núm. 78, de 31 de marzo de 1980).
- Real Decreto-ley 18/1982, de 24 de septiembre, sobre fondos de garantía de depósitos en cajas de ahorro y cooperativas de crédito (BOE núm. 235, de 1 de octubre, corrección de errores en BOE núm. 239, de 6 de octubre de 1982).
- Decreto 239/1982, de 6 de diciembre, sobre régimen de dependencia de las cooperativas de crédito de la Comunidad Autónoma de Euskadi (BOPV núm. 18, de 10 de febrero de 1983).

- Decreto 130/1983, de 4 de julio, por el que se modifican determinados preceptos del Decreto 239/1982, de 6 de diciembre, sobre régimen de dependencia de las cooperativas de crédito de la Comunidad Autónoma de Euskadi (BOPV núm. 102, de 11 de julio de 1983).
- Ley 24/1984, de 29 de junio, de modificación del tipo de interés legal del dinero (BOE núm. 158, de 3 de julio, corrección de errores en BOE núm. 159, de 4 de julio de 1984).
- Real Decreto 1144/1988, de 30 de septiembre, sobre creación de bancos privados e instalación en España de entidades extranjeras. (BOE núm. 241 de 7 de octubre de 1988)
- Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros (BOE núm. 127, de 28 de mayo de 1985, corrección de errores en BOE núm. 135, de 6 de junio 1985).
- Ley 19/1985, de 16 de julio, cambiaria y del cheque (BOE núm. 172, de 19 de julio, corrección de errores en BOE núm. 249, de 17 de octubre de 1985).
- Ley 31/1985, de 2 de agosto, de regulación de las normas básicas sobre órganos rectores de las cajas de ahorros (BOE núm. 190, de 9 de agosto de 1985, corrección de errores en BOE núm. 74, de 27 de marzo de 1986).
- Real Decreto legislativo 1298/1986, de 28 de junio, sobre adaptación del derecho vigente en materia de entidades de crédito al de las Comunidades Europeas (BOE núm. 155, de 30 de junio de 1986).
- Recomendación de la Comisión de las Comunidades Europeas 87/598/CEE, de 8 de diciembre de 1987, sobre un código europeo de buena conducta en materia de pago electrónico. (DOCE núm. L 365, de 24 de diciembre de 1987).
- Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito (BOE núm. 182, de 30 de julio de 1988, corrección de errores en BOE núm. 185, de 4 de agosto de 1989).



- Recomendación de la Comisión de las Comunidades Europeas 88/590/CEE, de 17 de noviembre de 1988, relativa a los sistemas de pago y en particular a las relaciones entre titulares y emisores de tarjetas (DOCE núm. L 317, de 24 de noviembre de 1988).
- Orden de 31 de marzo de 1989, por la que se faculta al Banco de España para establecer y modificar las normas contables de las entidades de crédito (BOE núm. 96, de 22 de abril de 1989).
- Ley 13/1989, de 26 de mayo, de cooperativas de crédito (BOE núm. 129, de 31 de mayo de 1989).
- Real Decreto 664/1990, de 25 de mayo, sobre cuotas participativas de las cajas de ahorro (BOE núm. 129, de 30 de mayo de 1990).
- Ley 3/1991, de 8 de noviembre, de cajas de ahorro de la Comunidad Autónoma de Euskadi (BOPV núm. 237, de 25 de noviembre de 1991, corrección de errores en BOPV núm. 3, de 7 de enero de 1992).
- Ley 25/1991, de 21 de noviembre, por la que se establece una nueva organización de las entidades de crédito de capital público estatal (BOE núm. 283, de 26 de noviembre de 1991).
- Ley 13/1992, de 1 de junio, de recursos propios y supervisión en base consolidada de las entidades financieras (BOE núm. 132, de 2 de junio de 1992).
- Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/1992, de 1 de junio, sobre recursos propios y supervisión en base consolidada de las entidades financieras (BOE núm. 293, de 7 de diciembre de 1992, corrección de errores en BOE núm. 29, de 3 de febrero de 1993).
- Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de cooperativas de crédito (BOE núm. 43, de 19 de febrero de 1993, corrección de errores en BOE núm. 65, de 17 de marzo de 1993).
- Real Decreto 2119/1993, de 3 de diciembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúan en los

mercados financieros (BOE núm. 306, de 23 de diciembre de 1993).

- Ley 19/1993, de 28 de diciembre, por la que se establecen determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales (BOE núm. 311, de 29 de diciembre de 1993).
- Ley 3/1994, de 14 de abril, por la que se adapta la legislación española en materia de entidades de crédito a la segunda Directiva de coordinación bancaria y se introducen otras modificaciones relativas al sistema financiero (BOE núm. 90, de 15 de abril de 1994).
- Ley 13/1994, de 1 de junio, de autonomía del Banco de España (BOE núm. 131, de 2 de junio de 1994).
- Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre creación de bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al régimen jurídico de las entidades de crédito (BOE núm. 181, de 31 de julio de 1995).
- Real Decreto 2024/1995, de 22 de diciembre, por el que se modifica el Real Decreto 1343/1992, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/1992, de 1 de junio, de recursos propios y supervisión en base consolidada de las entidades financieras (BOE núm. 12, de 13 de enero de 1996).
- Real Decreto 692/1996, de 26 de abril, sobre el régimen jurídico de los establecimientos financieros de crédito (BOE núm. 126, de 24 de mayo de 1996).
- Resolución del Consejo de Gobierno del Banco de España, de 14 de noviembre de 1996, por la que se aprueba el Reglamento interno de la institución, de conformidad con el artículo 21.1.f) de la Ley 13/1994, de 1 de junio, de autonomía del Banco de España (BOE núm. 281, de 21 de noviembre de 1996).
- Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito (BOE núm. 307, de 21 de diciembre de 1996).

- Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 97/5/CE, de 27 de enero de 1997, relativa a las transferencias transfronterizas (DOCE núm. L 43, de 14 de febrero de 1997).
- Orden de 8 de abril de 1997, por la que se modifica la Orden de 31 de marzo de 1989, por la que se faculta al Banco de España para establecer y modificar las normas contables de las entidades de crédito (BOE núm. 94, de 19 de abril de 1997).
- Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo, sobre el régimen jurídico de homologación de los servicios y sociedades de tasación (BOE núm. 141, de 13 de junio de 1997).
- Recomendación de la Comisión de las Comunidades Europeas 97/489/CE, de 30 de julio de 1997, relativa a las transacciones efectuadas mediante instrumentos electrónicos de pago, en particular, las relaciones entre emisores y titulares de tales instrumentos. (DOCE núm. L 208, de 2 de agosto de 1997).
- Ley 12/1998, de 28 de abril. Se modifica la Ley 13/1994, de 1 de junio, de autonomía del Banco de España (BOE núm. 102 de 29 de abril de 1998).
- Directiva 98/33/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio, por la que se modifican la Directiva 77/780/CEE del Consejo referente a la actividad de las entidades de crédito y a su ejercicio, la Directiva 89/647/CEE y la Directiva 93/6/CEE.
- Ley 9/1999, de 12 de abril. Se regula el régimen jurídico de las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea (BOE núm. 88 de 13 de abril de 1999).
- Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica en condiciones generales. (BOE núm. 313 de 31 de diciembre de 1999)
- Directiva 2000/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de marzo de 2000 relativa al acceso a la actividad. (L126 de 26 de mayo de 2000)
- Orden de 16 de noviembre de 2000, de desarrollo de la Ley 9/1999, de 12 de abril, por la que se regula el régimen jurídico de

las transferencias entre Estados miembros de la Unión Europea así como otras disposiciones en materia de gestión de transferencias en general (BOE núm. 283 de 25 de noviembre de 2000).

- Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos (BOE núm. 103 de 30 de abril de 2003).

## **NORMATIVA DE LOS PLANES Y FONDOS DE PENSIONES.**

### **EPSVs**

- Ley 25/1983, de 27 de octubre, sobre entidades de previsión social voluntaria (BOPV núm. 163, de 7 de noviembre de 1983).
- Decreto 87/1984, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley sobre entidades de previsión social voluntaria (BOPV núm. 64, de 16 de abril de 1984, corrección de errores en BOPV núm. 96, de 7 de junio de 1984).
- Ley 8/1987, de 8 de junio, reguladora de los planes y fondos de pensiones (BOE núm. 137, de 9 de junio de 1987).
- Real Decreto 1307/1988, de 30 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de los planes y fondos de pensiones (BOE núm. 263, de 2 de noviembre de 1988, corrección de errores en BOE núm. 152, de 27 de junio de 1995).
- Real Decreto 215/1999, de 5 de febrero. Se modifican los Reglamentos de Planes y Fondos de Pensiones, del Impuesto sobre Sociedades y del Impuesto sobre el Valor Añadido y otras normas tributarias (BOE núm. 34 de 9 de febrero de 1999).

## **NORMATIVA DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN**

- Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las instituciones de inversión colectiva (BOE núm. 310, de 27 de diciembre de 1984).

- Orden de 7 de junio de 1990, relativa a normas sobre suscripción de convenios de colaboración relativos a Fondos de Inversión en deuda del Estado (BOE núm. 141, de 13 de junio de 1990).
- Real Decreto 1393/1990, de 2 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las instituciones de inversión colectiva (BOE núm. 275, de 16 de noviembre de 1990, corrección de errores en BOE núm. 297, de 12 de diciembre de 1990).
- Orden de 20 de diciembre de 1990, por la que se desarrolla parcialmente el Reglamento aprobado por Real Decreto 1393/1990, de 2 de noviembre, y se habilita a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para dictar disposiciones en materia de información y normas contables (BOE núm. 306, de 22 de diciembre de 1990).
- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 8/1990, de 27 de diciembre, sobre determinación del valor liquidativo de los fondos de inversión mobiliaria y coeficientes operativos y límites de inversión de las instituciones de inversión colectiva (BOE núm. 5, de 5 de enero de 1991).
- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 1/1991, de 23 de enero, sobre contenido de los informes trimestrales de las instituciones de inversión colectiva a sus socios y partícipes (BOE núm. 26, de 30 de enero de 1991).
- Orden de 31 de julio de 1991, sobre cesión de valores en préstamo por las instituciones de inversión colectiva y régimen de recursos propios, de información financiera y contable de las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva (BOE núm. 192, de 12 de agosto de 1991, corrección de errores en BOE núm. 266, de 6 de noviembre de 1991).
- Orden de 31 de julio de 1991, sobre fondos de inversión en activos del mercado monetario, estableciendo los criterios de determinación de valores de elevada liquidez (BOE núm. 192, de 12 de agosto de 1991).

- Ley 19/1992, de 7 de julio, sobre régimen de sociedades y fondos de inversión inmobiliaria y sobre fondos de titulación hipotecaria (BOE núm. 168, de 14 de julio de 1992, corrección de errores en BOE núm. 186, de 4 de agosto de 1992).
- Orden de 30 de julio de 1992, sobre precisión de las funciones y obligaciones de los depositarios, estados de posición y participaciones significativas de instituciones de inversión colectiva (BOE núm. 221, de 14 de septiembre de 1992).
- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 2/1993, de 3 de marzo, sobre remisión de información por las instituciones de inversión colectivas extranjeras que hayan registrado en la Comisión Nacional del Mercado de Valores el folleto de oferta de sus participaciones o acciones (BOE núm. 69, de 22 de marzo de 1993).
- Real Decreto 686/1993, de 7 de mayo, por el que se modifica el Reglamento de la Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las instituciones de inversión colectiva, aprobado por Real Decreto 1393/1990, precisándose el régimen de las sociedades y fondos de inversión inmobiliaria (BOE núm. 124, de 25 de mayo de 1993, corrección de errores en BOE núm. 154, de 29 de junio de 1993).
- Orden de 24 de septiembre de de 1993, sobre fondos y sociedades de inversión inmobiliaria (BOE núm. 238, de 5 de octubre de 1993, corrección de errores en BOE núm. 248, de 16 de octubre de 1993).
- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 4/1993, de 29 de diciembre, por la que se modifica parcialmente la Circular 1/1991, de 23 de enero, sobre el contenido de los informes trimestrales de las instituciones de inversión colectiva a sus socios y partícipes (BOE núm. 18, de 21 de enero de 1994).
- Orden de 25 de enero de 1994, por la que se modifica parcialmente la Orden de 7 de junio de 1990, sobre convenios de colaboración relativos a fondos de inversión en deuda del Estado (BOE núm. 24, de 28 de enero de 1994, corrección de errores en BOE núm. 39, de 15 de febrero de 1994).

- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 1/1994, de 16 de marzo, sobre la actualización de los folletos de las instituciones de inversión colectiva (BOE núm. 74, de 28 de marzo de 1994).
- Orden de 30 de noviembre de 1994, sobre normas de valoración de bienes inmuebles para determinadas entidades financieras (BOE núm. 297, de 13 de diciembre de 1994).
- Orden de 7 de diciembre de 1994, por la que se modifican parcialmente las Órdenes de 7 de junio de 1990 y de 25 de enero de 1994, sobre convenios de colaboración relativos a fondos de inversión en deuda del Estado (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1994).
- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 4/1994, de 14 de diciembre, sobre normas contables, obligaciones de información, determinación del valor liquidativo y coeficientes de inversión y operativos y actuaciones en las tasaciones de inmuebles de las sociedades y fondos de inversión inmobiliaria (BOE núm. 310, de 28 de diciembre de 1994).
- Orden de 16 de enero de 1997, por la que se modifican parcialmente las Órdenes de 7 de junio de 1990, 25 de enero y 7 de diciembre de 1994, sobre convenios de colaboración relativos a fondos de inversión en deuda del Estado (BOE núm. 16, de 18 de enero de 1997).
- Orden de 10 de junio de 1997 sobre operaciones de las instituciones de inversión colectiva de carácter financiero en instrumentos financieros derivados (BOE núm. 141, de 13 de junio de 1997).
- Real Decreto 1094/1997, de 4 de julio, sobre desarrollo del Real Decreto-ley 7/1996, de 7 de junio, sobre medidas urgentes de carácter fiscal y de fomento y liberalización de la actividad económica, en lo referente a condiciones de inversión de las instituciones de inversión colectiva en valores no cotizados (BOE núm. 172, de 19 de julio de 1997).

- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 3/1997, de 29 de julio, sobre obligaciones de información a socios y partícipes de instituciones de inversión colectiva de carácter financiero y determinados desarrollos de la Orden de 10 de junio de 1997 sobre operaciones de estas instituciones en instrumentos derivados (BOE núm. 190, de 9 de agosto de 1997).
- Orden de 3 de noviembre de 1997, por la que se modifica la Orden de 20 de diciembre de 1990, por la que se desarrolla parcialmente el Reglamento del a Ley 46/1984, de 26 de diciembre, reguladora de las instituciones de inversión colectiva, habilitándose a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para dictar disposiciones en materia de información y normas contables de las instituciones de inversión colectiva (BOE núm. 268, de 8 de noviembre de 1997).
- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 4/1997, de 26 de noviembre, sobre criterios de valoración y condiciones de inversión de las instituciones de inversión colectiva en valores no cotizados (BOE núm. 297, de 12 de diciembre de 1997).
- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 5/1997, de 26 de noviembre, por la que se modifica el artículo 13 de la Circular 4/1994, de 14 de diciembre, sobre normas contables, obligaciones de información, determinación del valor liquidativo coeficientes de inversión y operativos y actuaciones en las tasaciones de inmuebles de las sociedades y fondos de inversión inmobiliaria (BOE núm. 297, de 12 de diciembre de 1997).
- Orden de 28 de mayo de 1999. Se modifica parcialmente la Orden de 7 de junio de 1990, sobre convenios de colaboración, relativos a Fondos de Inversión a deuda del estado (BOE de 4 de junio DE 1999).

## **NORMATIVA DEL MERCADO DE VALORES**

- Decreto 1506/1967, de 30 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de bolsas oficiales de comercio (BOE núm. 167, de



15 de julio de 1967, corrección de errores en BOE núm. 191, de 11 de agosto de 1967).

- Real Decreto 1536/1981, de 13 de julio, por el que se modifican varios artículos del Reglamento de bolsas oficiales de comercio relativos a la cotización simple y calificada, normas de contratación, actas de cotización y boletines oficiales de cotización (BOE núm. 179, de 28 de julio de 1981, corrección de errores en BOE núm. 235, de 1 de octubre de 1981).
- Real Decreto 710/1986, de 4 de abril, por el que se crea un segundo mercado de valores en las bolsas oficiales de comercio y se modifican las condiciones de puesta en circulación de títulos de renta fija (BOE núm. 90, de 15 de abril de 1986).
- Orden de 26 de septiembre de 1986, que desarrolla el Real Decreto 710/1986, de 4 de abril, por el que se crea un segundo mercado de valores en las bolsas oficiales de comercio y se modifican las condiciones de puesta en circulación de títulos de renta fija (BOE núm. 238, de 4 de octubre de 1986, corrección de errores en BOE núm. 260, de 30 de octubre de 1986).
- Real Decreto 505/1987, de 3 de abril, por el que se dispone un sistema de anotaciones en cuenta para la deuda del Estado (BOE núm. 89, de 14 de abril de 1987, corrección de errores en BOE núm. 128, de 29 de mayo de 1987).
- Orden de 19 de mayo de 1987, que desarrolla el Real Decreto 505/1987, de 3 de abril, por el que se dispuso la creación de un sistema de anotaciones en cuenta para la deuda del Estado y por la que se delegan determinadas competencias en el Director General del Tesoro y Política Financiera (BOE núm. 120, de 20 de mayo de 1987, corrección de errores en BOE núm. 153, de 27 de junio de 1987 y en BOE núm. 162, de 8 de julio de 1987).
- Real Decreto 54/1988, de 29 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 505/1987, de 3 de abril, por el que se dispone un sistema de anotaciones en cuenta para la deuda del Estado (BOE núm. 28, de 2 de febrero de 1988).

- Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores (BOE núm. 181, de 29 de julio de 1988, corrección de errores en BOE núm. 122, de 23 de mayo de 1989 y en BOE núm. 185, de 4 de agosto de 1989).
- Real Decreto 276/1989, de 22 de marzo, sobre sociedades y agencias de valores (BOE núm. 70, de 23 de marzo de 1989).
- Real Decreto 341/1989, de 7 de abril, sobre Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (BOE núm. 84, de 8 de abril de 1989).
- Real Decreto 726/1989, de 23 de junio, sobre sociedades rectoras y miembros de las bolsas de valores, la sociedad de bolsas y la fianza colectiva (BOE núm. 150, de 24 de junio de 1989, corrección de errores en BOE núm. 152, de 27 de junio de 1989 y en BOE núm. 171, de 19 de julio de 1989).
- Real Decreto 949/1989, de 28 de julio, sobre comisiones aplicables a las operaciones sobre valores admitidos a negociación en bolsas de valores (BOE núm. 180, de 29 de julio de 1989, corrección de errores en BOE núm. 257, de 26 de octubre de 1989).
- Real Decreto 139/1990, de 2 de febrero, sobre composición y funcionamiento de la Comisión Asesora del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (BOE núm. 32, de 6 de febrero de 1990, corrección de errores en BOE núm. 42, de 17 de febrero de 1990).
- Real Decreto 377/1991, de 15 de marzo, sobre comunicación de participaciones significativas en sociedades cotizadas y de adquisiciones por éstas de sus propias acciones (BOE núm. 73, de 26 de marzo de 1991, corrección de errores en BOE núm. 99, de 25 de abril de 1991).
- Real Decreto 474/1991, de 5 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 949/1989, de 28 de julio, en lo relativo a las comisiones aplicables a las operaciones sobre valores de renta fija (BOE núm. 86, de 10 de abril de 1991).

- Orden de 23 de abril de 1991, de desarrollo del Real Decreto 377/1991, de 15 de marzo, sobre comunicación de participaciones significativas en sociedades cotizadas y de adquisición por éstas de sus propias acciones (BOE núm. 99, de 25 de abril de 1991, corrección de errores en BOE núm. 114, de 13 de mayo de 1991).
- Real Decreto 1009/1991, de 21 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 505/1987, de 3 de abril, en materia de adquisición y pérdida de la condición de miembro del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (BOE núm. 153, de 27 de junio de 1991, corrección de errores en BOE núm. 163, de 9 de julio de 1991).
- Decreto 392/1991, de 25 de junio, por el que se dispone la creación por la Sociedad Rectora de la Bolsa de Valores de Bilbao, S.A. de un servicio propio de gestión y llevanza del registro contable de valores representados mediante anotaciones en cuenta y de compensación y liquidación (BOPV núm. 131, de 28 de junio de 1991).
- Decreto 393/1991, de 25 de junio, por el que se establece la transformación en anotaciones en cuenta de los títulos valores representativos del endeudamiento de la Comunidad Autónoma de Euskadi (BOPV núm. 131, de 28 de junio de 1991).
- Real Decreto 1197/1991, de 26 de julio, sobre ofertas públicas de adquisición de valores (BOE núm. 184, de 2 de agosto de 1991, corrección de errores en BOE núm. 227, de 21 de septiembre de 1991).
- Real Decreto 1416/1991, de 27 de septiembre, sobre operaciones bursátiles especiales y sobre transmisión extrabursátil de valores cotizados y cambios medios ponderados (BOE núm. 239, de 5 de octubre de 1991).
- Orden de 31 de octubre de 1991, por la que se modifica la Orden de 19 de mayo de 1987 en materia de adquisición y pérdida de la condición de miembro del Mercado de Deuda Pública en Anotaciones y se fija el saldo mínimo de deuda anotada que deben mantener las entidades gestoras (BOE núm. 268, de 8 de noviembre de 1991).

- Orden de 5 de diciembre de 1991, sobre operaciones bursátiles especiales (BOE núm. 294, de 9 de diciembre de 1991).
- Real Decreto 1814/1991, de 20 de diciembre, por el que se regulan los mercados oficiales de futuros y opciones (BOE núm. 310, de 27 de diciembre de 1991, corrección de errores en BOE núm. 24, de 28 de enero de 1992).
- Real Decreto 116/1992, de 14 de febrero, sobre representación de valores por medio de anotaciones en cuenta y compensación y liquidación de operaciones bursátiles (BOE núm. 44, de 20 de febrero de 1992, corrección de errores en BOE núm. 62, de 12 de marzo de 1992).
- Real Decreto 291/1992, de 27 de marzo, sobre emisiones y ofertas públicas de venta de valores (BOE núm. 80, de 2 de abril de 1992).
- Decreto 329/1992, de 9 de diciembre, por el que se regula el Servicio de Anotaciones en Cuenta y de Compensación y Liquidación de la Bolsa de Valores de Bilbao (BOPV núm. 250, de 24 de diciembre de 1992).
- Orden de 12 de julio de 1993, por la que se desarrolla el Real Decreto 291/1992, de 27 de marzo, sobre emisiones y ofertas públicas de venta de valores (BOE núm. 174, de 22 de julio, corrección de errores en BOE núm. 236, de 2 de octubre de 1993).
- Real Decreto 216/1997, de 14 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 341/1989, de 7 de abril, sobre el Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (BOE núm. 52, de 1 de marzo de 1997).
- Orden de 19 de junio de 1997 sobre variación del requisito de admisión a negociación en bolsa de valores previsto en el artículo 32.1.c) del Reglamento de bolsas de comercio, aprobado por Decreto 1506/1967, de 30 de junio (BOE núm. 148, de 21 de junio de 1997).

- Ley 37/1998, de 16 de noviembre. Reforma la Ley 24/1988, de 28 de julio del mercado de valores (BOE núm. 275 de 17 de noviembre de 1998).

## **NORMATIVA DE LOS PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS**

- Ley 2/1981, de 25 de marzo. Regulación del mercado hipotecario (BOE de 15 de abril de 1981).
- Real Decreto 685/1982, de 17 de marzo. Se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario (BOE de 7 de abril de 1982).
- Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios (BOE núm. 80, de 4 de abril de 1994).
- Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE núm. 112, de 11 de mayo de 1994).
- Orden de 30 de noviembre de 1994, sobre normas de valoración de bienes inmuebles para determinadas entidades financieras (BOE núm. 297, de 13 de diciembre de 1994).
- Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo (BOE núm. 72, de 25 de marzo de 1995, corrección de errores en BOE núm. 113, de 12 de mayo de 1995).
- Instrucción de la Agencia de Protección de Datos 1/1995, de 1 de marzo, relativa a prestación de servicios de información sobre solvencia patrimonial y crédito (BOE núm. 54, de 4 de marzo de 1995).
- Instrucción de la Agencia de Protección de Datos 2/1995, de 4 de mayo, sobre medidas que garantizan la intimidad de los datos personales recabados como consecuencia de la contratación de un seguro de vida de forma conjunta con la concesión de un préstamo hipotecario o personal (BOE núm. 110, de 9 de mayo de 1995).

- Orden de 27 de octubre de 1995, por la que se modifica la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios (BOE núm. 261, de 1 de noviembre de 1995).
- Directiva 98/32/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio, por la que se modifica, en lo relativo en particular a las hipotecas, la Directiva 89/647/CEE del Consejo sobre el coeficiente de solvencia de las entidades de crédito (DOL de 21 de julio de 1998):

### **NORMATIVA QUE REGULA LA TRANSPARENCIA DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS**

- Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito (BOE núm. 303, de 19 de diciembre de 1989).
- Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela de entidades de crédito (BOE núm. 226, de 20 de septiembre de 1990).
- Circular del Banco de España 6/1991, de 13 de noviembre, sobre normas de actuación de las entidades gestoras en el Mercado de Deuda Pública en Anotaciones (BOE núm. 281, de 23 de noviembre de 1991).
- Circular del Banco de España 8/1992, de 24 de abril, sobre cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público (BOE núm. 111, de 8 de mayo de 1992).
- Circular del Banco de España 22/1992, de 18 de diciembre, sobre normas de funcionamiento del mercado de divisas (BOE núm. 310, de 26 de diciembre de 1992).
- Circular del Banco de España 3/1993, de 26 de marzo, sobre modificación de la Circular 8/12992, de 24 de abril, sobre cambio

de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público (BOE núm. 77, de 31 de marzo de 1993).

- Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios (BOE núm. 121, de 21 de mayo de 1993).
- Circular del Banco de España 13/1993, de 21 de diciembre, sobre modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela de entidades de crédito (BOE núm. 313, de 31 de diciembre de 1993).
- Circular del Banco de España 5/1994, de 22 de julio, sobre modificación de la Circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela de entidades de crédito (BOE núm. 184, de 3 de agosto de 1994).
- Orden de 25 de octubre de 1995, de desarrollo parcial del Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios (BOE núm. 262, de 2 de noviembre de 1995).
- Circular del Banco de España 3/1996, de 27 de febrero, sobre modificación de la circular 8/1990, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela de entidades de crédito (BOE núm. 63, de 13 de marzo de 1996).
- Circular de la Comisión Nacional del Mercado de Valores 1/1996, de 27 de marzo, sobre normas de actuación, transparencia e identificación de los clientes en las operaciones del mercado de valores (BOE núm. 86, de 9 de abril de 1996).
- Circular del Banco de España 2/1997, de 25 de marzo, referente a información sobre posición diaria en moneda extranjera (BOE núm. 81, de 4 de abril de 1997).
- Circular del Banco de España 4/1998, de 27 de enero. Entidades y establecimientos de cambio de moneda extranjera, de modificación de las Circulares 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela, y 8/1992, de

24 de abril, de cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público (BOE núm. 38 de 13 de febrero de 1998).

- Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores (DOL de 11 de junio de 1998).
- Circular del Banco de España 3/1999, de 24 de marzo. Entidades de crédito. Modificación de las Circulares 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela; y 1/1997, de 31 de enero, sobre información de los saldos contables que integran la base de cálculo de las aportaciones a los Fondos de Garantía de Depósitos (BOE núm. 87 de 7 de abril de 1999).
- Circular del Banco de España 7/1999, de 29 de junio. Entidades de crédito. Modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección a la clientela (BOE núm. 163 de 9 de julio de 1999).
- Circular del Banco de España 1/2000, de 28 de enero. Entidades de crédito. Modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE núm. 35 de 10 de febrero de 2000).
- Circular del Banco de España 3/2001, de 24 de septiembre. Entidades de crédito. Modificación de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela (BOE núm.242 de 9 de octubre de 2001).
- 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 (BOE núm. 54 de 3 de marzo de 2004).
- 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 (BOE núm. 72 de 24 de marzo de 2004).