



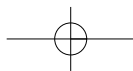
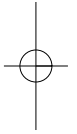
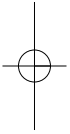
# DERECHOS FINANCIEROS



**Federación de Usuarios  
Consumidores Independientes**

C/ Joaquín Costa, 61 - bajo, dcha.- 28002 Madrid  
Telf.: 91 564 01 18/91 564 63 06 - Fax: 91 562 83 55  
E-mail: [federacion@fuciweb.org](mailto:federacion@fuciweb.org)  
[www.fuciweb.org](http://www.fuciweb.org)

*Año 2010*



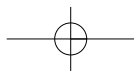
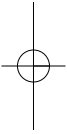
## INTRODUCCION

Uno de los campos de la cultura de consumo en la que los consumidores muestran unas mayores lagunas informativas es la relacionada con lo servicios financieros.

Para actuar directamente sobre esta realidad, la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes (FUCI) edita la presente publicación con el objetivo de que el consumidor *sea consciente de que frente a los bancos y cajas de ahorro también son sujetos de derechos*, así como abundando en el interés de que se conozcan los mecanismos existentes para instrumentar una reclamación si tuviera que realizarse.

Ante la gran extensión de supuestos en los que los derechos del consumidor son susceptibles de ser lesionados en sus relaciones con las Entidades financieras, la presente publicación ha parcializado en los siguientes aspectos:

- Comisiones bancarias.
- Procedimiento de reclamaciones.



## ¿QUÉ SON LAS COMISIONES BANCARIAS?

Las comisiones bancarias son las cantidades que las entidades de crédito cobran a los usuarios en **compensación por sus servicios** (por ejemplo, enviar una transferencia, administrar una cuenta, estudiar un préstamo, dar una tarjeta de crédito, etc.). Las entidades pueden también repercutir los **gastos** justificados que tengan que pagar a terceros para poder prestar dichos servicios.

Las comisiones pueden cobrarse juntas, como un solo cargo genérico o separadas, es decir, un cargo individualizado por cada servicio prestado.



## TIPOS DE COMISIONES

### Prestamos

A continuación se exponen algunas de las comisiones bancarias más habituales en los préstamos.

Para conocer la cuantía concreta se debe acudir a la entidad bancaria y solicitar la información precisa.

**Comisión de estudio:** Remunera a la entidad bancaria por las gestiones y análisis que realizan para verificar la solvencia del solicitante y los términos de la operación solicitada. Suele cobrarse como un porcentaje sobre el importe solicitado. **En caso de que la entidad no conceda el préstamo, no podrá cobrar esta comisión, pero sí podría exigir**





los gastos que haya tenido que pagar por la intervención de otras personas o empresas, siempre que lo haya pactado previamente.

**Comisión de apertura:** Remunera a la entidad bancaria por los trámites que debe realizar correspondientes a la formalización y puesta a disposición del cliente de los fondos prestados. Esta comisión suele ser, un porcentaje sobre la cantidad que se presta y se suele pagar de una vez, cuando se firma la operación, **y para el caso de préstamos hipotecarios para adquisición de vivienda de hasta 150.253,03 euros, englobará los gastos de estudio.**

El banco o la caja también puede exigir **comisiones por servicios específicos** distintos del estudio y/o apertura. Por ejemplo, si se pide que se emita un cheque bancario por el capital inicial del préstamo, se tiene que abonar la comisión



correspondiente.

**Por amortización parcial anticipada:** Remunera a la entidad por los trámites administrativos correspondientes a las actuaciones que debe realizar así como por la compensación a la entidad por lo que deja de ganar –o lucro cesante– al dejar de percibir los intereses por el capital que se amortiza anticipadamente.

**Compensación por desistimiento y compensación por riesgo de interés:** Si se trata de un préstamo o crédito hipotecario (sea a tipo de interés fijo o variable) formalizado a partir del 9 de diciembre de 2007, la hipoteca recae sobre una vivienda y el prestatario (o sea el deudor) es una persona física **las entidades sólo podrán cobrar, por amortización anticipada parcial,**



y si así lo hubieran pactado, una cantidad en concepto de **compensación por desistimiento** y, en ciertos casos, otra en concepto de **compensación por riesgo de interés**

Los importes que las entidades podrán cobrar en concepto de **compensación por desistimiento** no podrá ser superior:

- al 0,5% de lo amortizado anticipadamente, si la amortización se produce dentro de los cinco primeros años de vida de la operación, o
- al 0,25% de lo amortizado anticipadamente, si la amortización se produce en un momento posterior al indicado en el guión anterior.

Y, si se hubiera acordado con la entidad una compensación inferior a las indicadas, la compensación a percibir será la pactada.

La **compensación por tipo de interés** se rige por las siguientes reglas:



- En los préstamos a tipo variable, cuya revisión se produzca cada doce meses o menos, la entidad no podrá percibir nada por este concepto.
- En otros casos, el importe por este concepto será el pactado con la entidad, pero su cobro sólo será posible si la cancelación supone una pérdida para la entidad, lo que normalmente ocurrirá cuando los tipos de mercado sean, en el momento de la cancelación, menores que el que está usted pagando.

**Por cancelación o amortización anticipada total.** Al igual que en la cancelación o amortización parcial, remunera a la entidad por los trámites administrativos correspondientes a las actuaciones que debe realizar, así como por la compensación a la entidad por lo que deja de ganar –o lucro cesante- al dejar de percibir los intereses por el capital pendiente del préstamo.



## CREDITOS HIPOTECARIOS

**Novación modificativa:** Una novación no es otra cosa que una modificación de condiciones del préstamo hipotecario, pero que tienen una ventaja: **que se beneficia de las reducciones de costes notariales y registrales establecidas en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de condiciones de los préstamos hipotecarios.**

En dicha Ley se dice que se consideran novaciones con esas ventajas las escrituras en las que se pacten una o varias de las siguientes modificaciones:

- la ampliación o reducción de capital
- la alteración del plazo





- las condiciones del tipo de interés inicialmente pactado o vigente
- el método o sistema de amortización y cualesquiera otras condiciones financieras del préstamo;
- la prestación o modificación de las garantías personales.

Como se trata de una modificación, en las novaciones el banco o caja podrá exigir la comisión por modificación. No obstante, en los préstamos hipotecarios a interés variable, cuando la novación sólo se refiera a la ampliación del plazo del préstamo, la comisión está limitada al 0,1% sobre el capital pendiente de amortizar.

## Gastos y servicios accesorios

Hay una serie de gastos adicionales que se deben abonar, para lo cual la entidad de crédito puede exigir una provisión de fondos. El consumidor tiene derecho a proponer y elegir de **mutuo acuerdo** con la entidad la persona o empresa que vaya a llevar a cabo la tasación del inmueble objeto de la hipoteca y a la que se vaya a encargar de la gestión administrativa de la operación. También podrá acordar con la entidad que compañía aseguradora, en su caso, va a cubrir los riesgos del préstamo.

Habitualmente la entidad sólo aceptará el encargo de esos servicios a **profesionales o empresas de su confianza**, puesto que es ella la que corre con el riesgo de la operación. No obstante, desde diciembre de 2007, si el consumidor aporta una tasación certificada por **un tasador homologado** que no esté caducada, la entidad no puede cobrar por una nueva tasación.





Los folletos informativos incluirán los servicios que deberá obligatoriamente contratar y abonar directamente el cliente, con indicación de los conceptos aplicables y con carácter meramente orientativo, su cuantía. Entre los gastos habituales figuran también los de Notario, Registro de la Propiedad e Impuestos.



## CUENTAS CORRIENTES Y DEPOSITOS

Las comisiones son el **elemento fundamental del coste**. Por ello, deberán tenerse muy en cuenta a la hora de comparar las distintas ofertas.

### **Comisión de mantenimiento.**

Se suele pagar para **compensar a la entidad de crédito** por:

- La custodia del dinero
- El **mantenimiento de los registros** necesarios para el funcionamiento del depósito.







- El derecho a ordenar cargos y abonos en la cuenta.
- El **servicio de caja básico** asociado a la cuenta, que en la mayor parte de las entidades, pero no en todas, incluye los ingresos y reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, adeudos e ingresos que se derivan de las liquidaciones periódicas de la propia cuenta y la entrega de los medios de disponibilidad habitual del depósito: talonarios de cheques o libretas.
- **La emisión de documentos** (extractos y liquidaciones) que deben facilitar a sus clientes.

**El Servicio de Reclamaciones del Banco de España considera una mala práctica bancaria el cobro de comisión por mantenimiento de la cuenta cuando este servicio sea una exclusiva imposición de la entidad como, por ejemplo, en el caso de que se obligue al cliente a domiciliar los reembolsos de un crédito en una cuenta con la propia entidad, y la cuenta no se utiliza para otros fines.**



## Comisión de administración

Suele pagarse cuando la entidad da servicios de cargo y abono adicionales a los cubiertos por la comisión de mantenimiento, tales como adeudos e ingresos por conceptos diferentes a los mencionados en el apartado anterior, por ejemplo los adeudos de recibos, los apuntes de transferencias ordenadas o recibidas, etc.

## Comisión por retirada de efectivo en oficina distinta del lugar donde está domiciliada la cuenta

Algunas entidades cobran una cantidad cuando se presenta al cobro un cheque o se solicita un reintegro por caja en una oficina que no es en la que se encuentra abierta la



cuenta, en concepto de gastos de comprobación de firma y la existencia de fondos. Hay que tener en cuenta que según la Ley Cambiaria y del Cheque, la única sucursal obligada al pago del cheque es la sucursal librada –la que figura como pagadora en el mismo- por lo que la entidad no tendría obligación legal de pagarle un cheque contra su cuenta o un reintegro contra su libreta. No obstante la mayor parte de las entidades están dispuestas a prestar este servicio.

### Comisión por cancelación anticipada del depósito a plazo

Los contratos de depósito a plazo suelen permitir la cancelación anticipada del depósito por parte del cliente, a cambio de una comisión, libremente establecida por la entidad. También podría pactarse, en lugar de una comisión por cancelación anticipada, lo que se llama una penalización.



Es criterio del Banco de España que en los depósitos tradicionales sea una penalización o una comisión, su importe no debe ser superior al de los intereses brutos devengados desde que se contrató el depósito hasta la fecha de cancelación.

### Gastos de correo

La entidad podrá repercutir, si así lo tiene previsto en el contrato, los gastos de enviarle documentos, extractos y liquidaciones.



## TARJETAS

La normativa española da **libertad** a las entidades **para fijar las comisiones**. No obstante, cada entidad debe incluirlas en los contratos que suscriba con sus clientes y, para el caso de los contratos de tarjetas, tiene que **comunicar con carácter previo a su aplicación e individualmente** a cada cliente cualquier modificación.

**Comisión por emisión, renovación y tenencia o mantenimiento de tarjetas.** Consiste en **un importe fijo** que se paga en el momento de la emisión de la tarjeta y luego, normalmente, **cada año**, aunque hay entidades que la cobran cada semestre o con otra periodicidad. **El importe** de esta comisión **depende del tipo de tarjeta**. Si hay varios beneficiarios, cada





tarjeta secundaria suele pagar comisión, aunque a menudo es menor que la de la tarjeta principal.

Las entidades cobran por lo general comisiones bancarias por **sacar dinero** en los cajeros automáticos. **El importe varía en función de la red** a la que pertenezca el cajero automático en el que se realiza la operación. Las comisiones son más altas en los cajeros de otras redes que en los de la misma red. Si el cajero es de la propia entidad, la operación suele ser **gratuita** en las disposiciones a débito.

En España existen actualmente tres redes de cajeros: Red 6000; red 4B y Servired.

Es obligatorio que los cajeros informen de la comisión y los gastos de la operación antes de que se realice. Si el cajero pertenece a la entidad emisora de la tarjeta, se indica el **importe exacto** de la comisión y los gastos. Si no, se informa de la comisión máxima que podría cobrar la entidad

emisora de la tarjeta. Proporcionada la información pertinente, el cajero deberá darle la **posibilidad de desistir de la operación solicitada**.

En la retirada en efectivo con tarjeta en las **ventanillas** de las entidades se suelen aplicar las mismas comisiones que para cajeros automáticos

## CHEQUES

Normalmente la comisión de mantenimiento de cuenta incluye:

- El suministro del **talonario** de cheques.
- La utilización de los llamados "**cheques de ventanilla**".



- El **cobro en efectivo** de un cheque (salvo que se realice en una oficina distinta a la de la cuenta del que lo emite).

Las comisiones bancarias más habituales en el uso de cheques son las siguientes:

**Compensación o negociación.** Se paga por el servicio que presta la entidad en la que se presenta el cheque al **gestionar su cobro** ante la entidad librada, (la que debe pagarlo) es decir, donde tiene su cuenta el firmante del documento. Habitualmente, es un porcentaje del importe del cheque, y suele haber una comisión mínima por operación. La paga el que lo haya presentado al cobro.

**Otras comisiones bancarias.** Además, las entidades bancarias pueden cobrar comisiones y gastos por la emisión de cheques bancarios, la emisión o compra de **cheques de viaje**, emisión de **talonarios con características especiales** (en papel continuo, por ejemplo), gestión de cobro de **cheques no normalizados**, emisión de cheques de la cuenta de la entidad librada en el **Banco de España**, etc.





## RECLAMACIONES

Es posible que a veces no esté conforme con las actuaciones de la entidad. Asuntos como las comisiones cobradas o el cálculo de intereses pueden provocar el desacuerdo entre las dos partes. Para solucionar estos conflictos, en España existen diversos sistemas regulados desde la Administración

Pública que permiten que el cliente bancario presente sus quejas y reclamaciones.

En primer lugar, se puede reclamar ante los **Servicios o Departamentos de Atención a la Clientela y los Defensores del Cliente** vinculados a las propias entidades.

Como siguiente paso el consumidor debe acudir al **Servicio de Reclamaciones del Banco de España**, excepto si se trata de cuestiones referidas a fondos de inversión o valores, en cuyo caso deberá acudir a la **Comisión Nacional del Mercado de Valores** y, si se trata de asuntos sobre Seguros y Fondos de Pensiones, a la **Dirección General de Seguros**.





**En todo caso, siempre se puede acudir a los tribunales de justicia o a un órgano arbitral aceptado por ambas partes. No obstante, debe ser consciente de que la vía judicial supone un coste material y un esfuerzo personal. En cambio, esta vía sí es frecuentemente utilizada por las Asociaciones de Consumidores que ejercen acciones colectivas relacionadas con cuestiones que afectan a un número importante de posibles perjudicados.**

## **PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES**

Puede reclamar cualquier persona, física o jurídica, que sea cliente de una entidad supervisada por el Banco de España, por actuaciones concretas de bancos, cajas de ahorros,





cooperativas de crédito, el Instituto de Crédito Oficial, la Confederación Española de Cajas de Ahorro, establecimientos financieros de crédito, sociedades de tasación y establecimientos de cambio de moneda extranjera autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias bancarias con el exterior.

Los motivos de la reclamación deben estar relacionados con cuestiones relacionadas con:

- El contrato que ha firmado con la entidad de crédito.
- La normativa de transparencia y protección del cliente.

- Las buenas prácticas bancarias (las razonablemente exigibles para la gestión responsable del negocio).
- Los usos bancarios (aceptados como normales en cada plaza).

Si el consumidor tiene alguna queja o reclamación que presentar, lo primero que debe saber es que las entidades de crédito tienen órganos preparados para atenderle y que, en la práctica, realizan una labor importante en la resolución de conflictos. Son de dos tipos:

**El Departamento o Servicio de Atención al Cliente**, cuya existencia es legalmente obligatoria. Es un departamento interno y especializado que debe tener la autonomía necesaria para decidir sobre los conflictos.

**El Defensor del Cliente**. Es un órgano externo a la entidad y su creación es voluntaria. Actuará con independencia de la entidad y total autonomía.





Ambas figuras tienen su propio reglamento, que recoge su funcionamiento, obligaciones, competencias y características principales. Debe estar a disposición del cliente en cualquier oficina de la entidad.

### **Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones**

La presentación de las quejas y reclamaciones podrá 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.

El procedimiento se inicia mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado 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.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.



d) Que el 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.

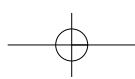
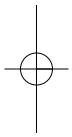
e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.



Si la reclamación no prospera las asociaciones de consumidores pueden velar por sus derechos orientando y actuando en la situación de conflicto que se presente.



Esta publicación ha sido subvencionada por el Ministerio  
de Sanidad y Política Social.  
Instituto Nacional del Consumo



El contenido de esta publicación es  
responsabilidad exclusiva de la Asociación