



# GUIA BASICA DE PRODUCTOS BANCARIOS

FEDERACION DE CONSUMIDORES DE  
EUSKADI – EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN  
ELKARGOA E.K.E.

Con la colaboración del Instituto Vasco de Consumo

Kontsumobide  **kontsumo**BIDE

# GUIA BASICA DE PRODUCTOS BANCARIOS

**En los últimos años, diversas organizaciones internacionales, entre las que cabe destacar la Comisión Europea y la OCDE, han alertado sobre la necesidad de mejorar la cultura financiera de la población. Las carencias en este ámbito pueden conducir a las personas a adoptar decisiones erróneas sobre su economía personal, con el consiguiente riesgo de pérdidas patrimoniales, endeudamiento excesivo y, en los casos más extremos, exclusión financiera.**

**La falta de formación financiera se hace aún más evidente cuando hablamos de productos financieros, como depósitos, valores en bolsa, fondos de inversión, valores en futuros etc.**

**Asimismo, estos organismos sugieren que la formación financiera es tanto más efectiva cuanto antes comience a impartirse. La adecuada familiarización con los conceptos económicos básicos, desde las edades más tempranas, puede ayudar en la edad adulta a elegir los productos y servicios financieros que mejor se ajusten a las propias necesidades.**

**Se trata de potenciar conocimientos, destrezas y habilidades de corte económico que permitan a las personas consumidoras, comprender la importancia de conceptos clave como el ahorro, el presupuesto, los gastos, los ingresos, el coste de las cosas, la calidad de vida, el consumo responsable, etc., así como poder llevar a cabo procedimientos bancarios básicos como la apertura de una cuenta, el control de sus propios ingresos, cambios de divisas, uso de tarjetas de crédito y de débito... En último término, el objetivo es que sean capaces de extrapolar dichos conocimientos y habilidades a su vida cotidiana, personal y familiar.**

## **CONTENIDOS**

**En el nivel I se recogen contenidos y tareas prácticas sobre educación y seguridad financiera, el consumo inteligente, el ahorro,**

**el presupuesto personal, el dinero en efectivo, las cuentas bancarias, las tarjetas, la protección de los datos personales y las relaciones bancarias, así como una serie de actividades prácticas y un glosario de términos financieros para familiarizar a las personas destinatarias con los conceptos empleados.**

**En el nivel II se trabajan los medios de pago, los productos de ahorro y los productos de financiación.**

**También se incluyen actividades prácticas y otro glosario de términos financieros.**



### **OBJETIVOS GENERALES**

**Esta guía práctica de servicios financieros presenta una exposición general sobre las características de los productos de ahorro e inversión, que se complementa con información sobre mecanismos de reclamación extrajudicial al alcance de las personas consumidoras así como el sistema de garantías de sus ahorros e inversiones, profundizando en los siguientes conceptos:**

- **Conocer y familiarizarse con la terminología financiera.**
- **Adquirir conocimientos y habilidades y fomentar actitudes respecto a la utilización del dinero.**
- **Fomentar el ahorro y el control del gasto.**
- **Elaborar un plan financiero personalizado que nos permita alcanzar un mayor grado de libertad financiera.**
- **Aprender a manejar con efectividad los asuntos financieros.**
- **Leer, entender y comprender, antes de firmar, los documentos que nos presentan los bancos.**
- **Conocer las recomendaciones sobre seguridad cuando se opere con la banca.**

## **EDUCACIÓN Y SEGURIDAD FINANCIERA**

**La educación financiera es una expresión que parece limitada exclusivamente a expertos en el ámbito económico, pero no es así. Hoy en día todas las personas, para el desenvolvimiento de la vida diaria, estamos obligados a conocer términos y adquirir conocimientos de carácter económico financiero. No olvidemos que en el quehacer cotidiano de las familias se tiene que abrir cuentas bancarias, se compra a plazos, se utilizan tarjetas para efectuar compras y sacar dinero de los cajeros automáticos, se solicitan préstamos, etc. Además, se lee y se oye a través de los medios de comunicación palabras que es necesario comprender, como: impuestos, inflación, tipos de interés, presupuestos, superávit, etc. La educación financiera es una formación que pretende que, mediante información comprensible, seamos capaces de:**

- **Administrar nuestro dinero.**
- **Planificar el futuro.**
- **Tomar decisiones personales de carácter financiero en la vida diaria.**
- **Elegir y utilizar productos y servicios financieros que mejoren nuestro bienestar.**
- **Acceder a información relativa a asuntos económicos y financieros.**

**Adquirir conocimientos para desenvolverse en el mundo de las finanzas: conocimientos de carácter procedimental, relacionados con el “saber hacer” (Saber abrir una cuenta bancaria, saber rellenar un cheque, etc.) Y conocimientos conceptuales, que corresponden al “saber” (qué es una tarjeta de débito, qué es una tarjeta de crédito, etc.)**

**¿En qué consiste la seguridad financiera?**

**La seguridad financiera varía según nuestras necesidades y la etapa**



**de la vida en que nos encontremos.**

**Pero, en general, puede decirse que una persona tiene seguridad financiera cuando:**

- **No tiene deudas o las puede pagar cómodamente.**
- **Es capaz de controlar sus**

**gastos.**

**En definitiva, se trata de alcanzar una situación en la que no tengamos dificultades económicas y no tengamos que preocuparnos de lo que va a pasar el próximo mes o de qué sucederá si tenemos algún imprevisto.**

## **EL PRESUPUESTO PERSONAL**

**¿Qué es un presupuesto?**

**Se entiende por presupuesto una relación detallada de la previsión de ingresos y gastos que vamos a tener durante un periodo de tiempo determinado.**

**Los presupuestos, por tanto, hemos de elaborarlos antes de que se produzcan estos ingresos y gastos. Así, si queremos elaborar un presupuesto para un determinado mes, lo confeccionaremos el mes anterior mediante una estimación de los ingresos y gastos que prevemos se produzcan en el mes siguiente.**

**Antes de elaborar nuestro presupuesto es conveniente hacernos las siguientes preguntas:**



- **¿Sabemos exactamente cuánto dinero ingresamos y cuánto gastamos cada mes?**

- **¿Sabemos en qué gastamos cada euro?**

- **¿Ahorrarnos todos los meses o gastamos todo el dinero que ingresamos?**

- **¿contamos con una reserva de dinero para los gastos imprevistos?**

- **¿Nos gastamos toda la paga del mes rápidamente?**

- 

**El presupuesto nos va a ayudar a conocer las respuestas a las preguntas anteriores. Es, por tanto, un instrumento imprescindible para llevar el control de nuestras cuentas personales, sea cual sea nuestra situación económica.**

**Quizás, elaborar un presupuesto nos suene a algo complicado o nos sugiera imágenes desagradables, como privarnos de cosas que nos gustan o, incluso, de cosas necesarias. En realidad, es todo lo contrario. El presupuesto es la forma más eficaz para sacar todo el partido a nuestro dinero. Su elaboración y seguimiento nos pueden resultar incluso divertidos.**

**Requiere un poco de esfuerzo al principio, pero luego se convierte en un hábito muy beneficioso que nos permite identificar en qué gastamos nuestros ingresos y hacer los ajustes necesarios para ahorrar un poco más cada mes, y así lograr nuestros objetivos financieros.**

**¿Para qué sirve el presupuesto?**

**El presupuesto nos sirve para:**

- **Saber en qué gastamos el dinero.**

- **Priorizar nuestros gastos.**
- **Reducir o eliminar nuestras posibles deudas.**
- **Apartar alguna cantidad todos los meses para ahorrar, teniendo en cuenta nuestros objetivos.**
- **Acumular un fondo para posibles emergencias o imprevistos que tengamos.**
- **Vivir dentro de nuestras posibilidades, con la tranquilidad que esto supone.**
- **Poder hacer previsiones de futuro.**
- **Llevar un seguimiento y control y así poder ajustarnos a nuestros ingresos.**

**¿Cómo se elabora un presupuesto personal o familiar?**

**A continuación detallamos las diferentes fases o pasos que hemos de seguir para elaborar un presupuesto.**

**Identificar los ingresos y los gastos**

**Existen programas informáticos y servicios de banca online que nos pueden facilitar esta tarea, pero también lo podemos hacer con la hoja de cálculo o con lápiz y papel.**

**No debemos olvidar que todos los ingresos y gastos deben corresponder al mismo período de tiempo. Es decir, si reflejamos ingresos y gastos mensuales, aquellos gastos que sólo hacemos una vez al año (un regalo a nuestros padres para su cumpleaños, por ejemplo) tendríamos que dividirlos entre los doce meses.**

**Si de algunos gastos no conocemos las cantidades exactas utilizaremos cantidades estimadas.**

## **PRECAUCIONES A TENER EN CUENTA ANTES DE LA CONTRATACION DE PRODUCTOS BANCARIOS**

**Nunca como ahora han existido en el mercado financiero tal variedad de productos como los que en este momento son ofertados a las personas consumidoras a través de las diferentes entidades de ahorro e inversión, por una parte conviven en el sector financiero los productos tradicionales (cuentas y depósitos a plazo fundamentalmente) junto con una variedad de productos complejos de nuevo cuño y, en su mayoría, de difícil comprensión para las**

**personas consumidoras no iniciadas en el sector, dada la proliferación de nuevas figuras contractuales en muchos casos carentes de regulación específica, cuya oferta a la persona consumidoras media comporta un elevado riesgo patrimonial, que hace necesario que éstas sean informadas previamente de forma clara y precisa de las características del producto que va a contratar y de los riesgos que puede comportar para su patrimonio:**

#### **PRECAUCIONES:**

##### **A.- Sobre la entidad financiera:**

**Que se trate de una entidad legalmente autorizada por el Banco de España. Para ello es conveniente consultar en la páginas web del Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)) o en la Comisión Nacional del Mercado de valores ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)) para verificar que está inscrita en los registros de entidades autorizadas. Si se trata de productos de inversión propios del sector de los seguros, la comprobación hay que hacerla consultado el registro de entidades aseguradoras en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ([www.dgsfp.meh.es](http://www.dgsfp.meh.es))**

##### **B.- Sobre los objetivos de su inversión:**

**Hay que tener claro cuáles son los objetivos que queremos lograr con nuestro dinero, si se trata de obtener una rentabilidad elevada, el mantenimiento de la máxima seguridad de sus ahorros, o la liquidez inmediata en el momento que precise disponer de su inversión. Estos conceptos deberán guiar la decisión sobre la contratación de un producto de ahorro o inversión.**

**La persona consumidora debe recibir de la entidad financiera información clara y precisa sobre los siguientes aspectos:**

- **Rentabilidad del producto**
- **Riesgo soportable**
- **Liquidez de la inversión**
- **Comisiones y gastos repercutibles**
- **Fiscalidad del producto de ahorro o inversión**



### **C.-Sobre las características específicas del producto:**

**La persona inversora debe conservar toda la documentación que la entidad financiera le proporcione, incluidos folletos publicitarios, documentos y toda información detallada en la que consten los datos de la entidad, que se hubiera entregado al consumidor.**

### **OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS CON RESPECTO A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

**La normativa del mercado financiero (normativa MIFIT), establece la obligatoriedad de que las entidades operantes requieran a sus clientes la información necesaria sobre su situación patrimonial y financiera que les permita valorar su adecuación a los servicios financieros que la entidad oferta.**

**Esta normativa es obligatoria en los casos que las entidades oferten a sus clientes productos financieros complejos, como son:**

- **Valores de renta variable**
- **Fondos de inversión derivados**
- **Mercado de futuros**
- **Otros**

**Para la comercialización de estos productos es necesario que la entidad realice, a la persona consumidoras, el denominado test de conveniencia, mediante el cual se valoran los conocimientos y experiencia del clientes, con preguntas sobre los tipos de productos y servicios con los que el cliente este familiarizado, así como la naturaleza, frecuencia, volumen y periodo en el que haya operado previamente.**

### **PRODUCTOS DE AHORRO NO COMPLEJOS (TRADICIONALES)**

#### **Las cuentas bancarias**

**Un banco es una entidad que se encarga de administrar y prestar dinero. También las cajas de ahorro realizan estas mismas actividades.**

**Las actividades fundamentales de las entidades bancarias son:**

**Captar el dinero sobrante (ahorros) de las familias, empresas y administraciones públicas, dándoles una compensación (interés).**

**Atender las necesidades de dinero que tienen las personas, empresas o instituciones, a cambio de una compensación (interés) y unas garantías de solvencia para responder ante los ahorradores y cubrir los gastos del negocio bancario.**

## **CUENTAS BANCARIAS A LA VISTA**

**Nuestra relación con una entidad de crédito (banco, caja de ahorros) gira, generalmente, en torno a una cuenta bancaria.**

**Esta cuenta es un depósito de dinero que, fundamentalmente, nos permite realizar cobros y pagos a través de la misma, como:**

- **Retiradas de dinero mediante cajeros automáticos.**
- **Compra de entradas para espectáculos (cine, fútbol, conciertos musicales, etc.)**
- **Domiciliación de la nómina.**
- **Domiciliaciones de recibos**
- 

**“A la vista” significa que podemos disponer de nuestro dinero en parte o en su totalidad, en cualquier momento. La persona consumidora, además de asumir la obligación de disponer de la suficiente provisión de fondos para que la entidad pueda cumplir con sus instrucciones, deberá afrontar el pago de las comisiones, intereses y gastos pactados en el contrato.**

## **TIPOS DE CUENTAS A LA VISTA**

**Cuenta corriente: es un contrato que firmamos con una entidad bancaria por el que depositamos una cantidad de dinero en dicha entidad y ésta se encarga de guardárnoslo, pagándonos unos intereses muy bajos. Podemos retirar ese dinero en cualquier momento, en las oficinas de la entidad bancaria mediante los cheques que ella misma nos suministra.**

**Cuenta o libreta de ahorro: también es un contrato que firmamos con una entidad bancaria a**

**través del cual ingresamos una cantidad de dinero y la entidad nos compensa con unos intereses que suelen ser algo mayores que los de la cuenta corriente. El dinero también podemos retirarlo en cualquier momento pero a través de la presentación de una libreta o cartilla que la propia entidad nos entrega.**

## **CARACTERISTICAS**

**Tanto las cuentas corrientes como las cuentas de ahorro a la vista se caracterizan por:**

- **Liquidez total.-** Liquidez significa que podemos disponer del dinero que tenemos en la cuenta cuando queramos, es decir, que podemos retirar nuestro dinero en cualquier momento y sin penalización alguna.
- **Sencillez y pocos requisitos de apertura.**
- **Posibilidad de tarjetas asociadas a la cuenta.**
- **Remuneración escasa o nula.** Estas cuentas no son productos de ahorro, están pensadas más para la gestión del dinero en el día a día. Por tanto, no son los productos más adecuados para el ahorro a largo plazo.

**Normalmente, las entidades bancarias nos suelen cobrar unos gastos por comisiones de administración y mantenimiento de las cuentas. En cambio, no es habitual que nos cobren comisiones por consultas de saldos o movimientos. Muchas libretas y cuentas dirigidas a niños y jóvenes basan su atractivo en la ausencia de comisiones.**

**La mayoría de las entidades de crédito ofrecen ventajas especiales al domiciliar la nómina, por lo que es muy buena práctica hacerlo si es posible. Conviene comparar la oferta de distintas entidades. Entre las posibles ventajas por domiciliar la nómina están:**

- **Anticipos del importe de la nómina en caso de necesidad sin cobrar intereses (siempre que se pague dentro de un plazo determinado).**
- **Tarjetas gratis, seguro de accidentes o de hogar y préstamos personales con condiciones favorables.**

- **Créditos pequeños al 0% de interés y sin comisiones.**
- **Acceso a la banca a distancia.**
- **Descuentos en telefonía móvil y otros sectores, regalos, etc.**
- **Algunos bancos devuelven un porcentaje del importe de determinados recibos domiciliados.**

## **APERTURA DE UNA CUENTA BANCARIA**

### **Requisitos de apertura:**

**Cualquier persona física o jurídica (empresa) puede solicitar la apertura de una cuenta en una entidad bancaria.**

**En la solicitud deben constar:**

- **Nombre, apellidos y NIF.**
- **Nacionalidad, edad, profesión y domicilio.**
- **Estado civil**
- 

**Las entidades bancarias exigen los siguientes documentos originales:**

- **Para personas residentes: DNI/NIF o tarjeta de residente (NIE)**
- **Para personas no residentes:**
  - \***Certificado de no residente expedido por la policía o por el consulado del país de residencia.**
  - \***Acreditación de empadronamiento en algún ayuntamiento español.**
  - \***Pasaporte o tarjeta de identidad con fotografía.**

**Las entidades pueden exigir además otra documentación para verificar el domicilio habitual y la naturaleza de la actividad profesional o empresarial de sus clientes. Por ejemplo, una nómina en caso de un asalariado o cualquier otro documento que estimen necesario.**

**Los menores de edad deben aportar su DNI (en el caso de tenerlo) y el Libro de Familia.**

**Para abrir una cuenta o libreta a nombre de un menor de edad se tiene que hacer a través de sus padres o tutores, que figurarán en la cuenta como autorizados y que asumen la responsabilidad sobre la misma. Las operaciones que realice el menor de edad tendrán que ir respaldadas con la firma de su padre, su madre o su tutor.**

**En la oficina se registrarán las firmas de todas las personas autorizadas para disponer de los fondos. Para formalizar la apertura de la cuenta, es necesario que firmemos un contrato escrito en el que se reflejen las condiciones y las obligaciones y derechos que debemos cumplir, tanto las personas autorizadas como la entidad bancaria. De este contrato recibiremos una copia que deberemos guardar.**

## **COMPARA OFERTAS DE LAS DISTINTAS ENTIDADES BANCARIAS ACTIVIDAD**

### **OBJETIVOS:**

- **Iniciarse en la búsqueda de “datos” de las entidades bancarias.**
- **Conocer y comparar las distintas condiciones que nos ofrecen las entidades bancarias.**
- **Utilizar Internet para obtener información sobre las cuentas bancarias de forma autónoma.**
- **Elegir la entidad bancaria con condiciones más favorables para nuestros intereses.**

### **DESARROLLO:**

**Todas las entidades ofrecen cuentas corrientes y libretas de ahorro, a veces en múltiples versiones. Antes de decidirnos por una cuenta u otra debemos comparar la oferta teniendo en cuenta, entre otras cosas, lo siguiente:**

- **Comisiones y otros gastos**
- **Facilidad y coste de disponer de tarjetas.**

- **Saldos mínimos:** a veces, las entidades nos exigen mantener una cierta cantidad mínima de dinero en la cuenta en todo momento para no cobrarnos comisiones.
- **Operativa permitida:** hay que saber qué operaciones podremos realizar con la cuenta y las posibles comisiones o gastos adicionales que tendremos que pagar por realizar determinadas operaciones.
- **Descubiertos o números rojos:** se producen cuando se realiza una retirada o pago de dinero sin que haya saldo suficiente en la cuenta, resultando así un saldo negativo o números rojos. Este saldo negativo es una deuda que tenemos con el banco, se considera un préstamo y lo normal es que tengamos que pagar un interés muy alto por el dinero prestado (2,5 veces el interés legal del dinero), además de alguna comisión por este descubierto. Es necesario que nos informemos de qué haría la entidad si le llega un recibo domiciliado cuando no tenemos saldo suficiente en la cuenta. Algunas no lo pagan y devuelven el recibo. En este caso, podríamos tener además problemas con los acreedores (por ejemplo, nos podrían cortar la luz o el teléfono).

**Los descubiertos en cuenta son préstamos que salen muy caros, y se producen normalmente por simples descuidos o falta de previsión. Merece la pena evitar a toda costa esta situación, controlando los movimientos de nuestras cuentas.**

## **DEPOSITOS DE DINERO A PLAZO**

**Se trata de operaciones de captación de fondos de los clientes y clientas, comprometiéndose la entidad a su devolución en el tiempo pactado, pagando a la persona depositante un interés establecido por contrato.**

## **CUESTIONES COMUNES A CUENTAS Y DEPOSITOS**

**La persona consumidora tendrá que hacer frente al pago de comisiones y gastos pactados contractualmente, el importe de las comisiones y gastos es libre, siendo obligación de la entidad solicitar autorización al Banco de España y poner en conocimiento de las personas consumidoras las referidas comisiones, mediante la**

**elaboración de un folleto de tarifas que deberá ser entregado a sus clientes y aparecer además en el tablón de anuncios de la entidad y las web de las entidades.**

## **PRODUCTOS DE AHORRO E INVERSIÓN COMPLEJOS**

**En el momento actual las entidades financieras poseen en su cartera una gran variedad de productos de ahorro que en ocasiones van, desde productos con un riesgo moderado o bajo y con una elevada solvencia del emisor, hasta otros mucho más sofisticados que requieren de una importante experiencia financiera para su total comprensión. Normalmente suelen ir asociados a rentabilidades elevadas y asimismo a un alto riesgo, tales como:**

**Inversiones en renta fija.**

**Valores negociables emitidos por las empresas e instituciones públicas. Representan los préstamos que estas entidades reciben de las personas inversoras, como son:**

- **Deuda pública (tanto del Estado como de las Comunidades Autónomas):**
- **Letras del Tesoro, Bonos (a medio plazo 5 años),**
- **Obligaciones (a largo plazo 10, 15 y 30 años), que comportan el pago de un interés fijo en cupones anuales**
- **Renta fija privada (emitidos por el sector privado):**
- **Pagarés de empresa**
- **bonos y obligaciones (cuando se trate de obligaciones subordinadas el titular se sitúa detrás de todos los acreedores ordinarios para cobrar en caso de concurso de la entidad emisora)**
- **Obligaciones convertibles en acciones cédulas hipotecarias, que son valores de renta fija emitidos por entidades de crédito**
- **Cédulas hipotecarias: valores de renta fija emitidos por entidades de crédito y respaldados por su cartera de préstamos hipotecarios.**
- **Participaciones preferentes: productos complejos de elevado riesgo, dado que pueden generar pérdidas del capital invertido. Son productos de carácter perpetuo, si bien es cierto que en algunas ocasiones el emisor puede reservarse el derecho a**

**amortizarlas a partir de 5 años previa autorización del Banco de España, teniendo el agravante que son productos de liquidez limitada, presentando en ocasiones serias dificultades para recuperar la inversión.**

#### **Inversiones en renta variable.**

- **Compra de acciones:** la persona consumidoras cuando adquiere unas acciones se convierte en propietario de una parte proporcional del capital social de una sociedad anónima.
- **Fondos de inversión:** es uno de los productos estrella mediante el cual la persona consumidoras suscribe una participación en una cesta en cuya composición entran valores, tanto del Mercado de Valores Nacional como Internacional. Es importante que el fondo disponga de ventas de liquidez, mediante las cuales la persona consumidora pueda dar órdenes de reembolso total o parcial de su inversión. Son ventajas de los fondos de inversión, su elevada liquidez a diferencia de los fondos tradicionales, y la posibilidad de conocer el valor liquidativo, dado que la bolsa estima y calcula una estimación.

#### **Planes de Pensiones y Planes de Jubilación.**

**Son productos en los que se fijan las condiciones y características de un programa de ahorro jubilación, así como los derechos y obligaciones de promotores y partícipes. La cantidad que una persona consumidora puede aportar a un plan de pensiones tiene dos límites: Uno mínimo, dado que permitir aportaciones muy reducidas supondría un coste de gestión elevado que reduciría la rentabilidad del plan y otro máximo, que dependerán de las circunstancias de la persona consumidora, fundamentalmente de la edad que tenga en el momento de realizar la aportación.**

**Una vez llegada la edad en la que se produzca el derecho al cobro de la prestación, la persona consumidora podrá optar entre cobrarla íntegramente en ese momento o que le sea abonada en forma de renta vitalicia, teniendo en cada caso un tratamiento fiscal diferente.**

#### **LA BANCA ONLINE**



**Se conoce como banca online el contrato que nos permite utilizar los servicios y productos disponibles de una entidad bancaria vía Internet.**

**La mayoría de entidades ofrece el acceso a la banca online como un servicio adicional para su clientela (normalmente de forma gratuita). También existen otras entidades que no disponen de oficinas y sólo funcionan por Internet o por teléfono. Estos bancos también deben contar con la autorización del Banco de España para operar.**

## **FUNCIONAMIENTO Y OPERACIONES PERMITIDAS**

**Para utilizar este servicio necesitamos disponer de un ordenador personal con acceso a Internet.**

**La entidad facilitará una clave y una contraseña que necesitaremos para identificarnos cada vez que queramos entrar en la “oficina virtual”.**

**Prácticamente, todas las operaciones que podemos realizar en la oficina están disponibles en la oficina virtual”, durante las 24 horas del día y sin desplazamientos, entre otras:**

- **Consultas de saldos y movimientos.**
- **Apertura de cuentas.**
- **Órdenes de domiciliaciones de pago.**

**Debemos firmar electrónicamente con otra clave todas las operaciones que impliquen movimientos de dinero**

## **VENTAJAS E INCONVENIENTES:**

### **Ventajas**

- **Comodidad**
- **Operar desde el propio domicilio**
- **Disponible cualquier día las 24 horas**
- **Ahorro económico**
- **Menores comisiones**
- **Mejores ofertas en depósitos y/ o préstamos**
- **Servicios y productos más baratos**
- **Facilita el control de las cuentas y la gestión del presupuesto**

## **Inconvenientes**

- **Falta de consejos e interacción con el personal**
- **Hace falta manejar un ordenador y tener acceso**
- **Posibilidad de fraude**

## **LAS TARJETAS**

**Las tarjetas son medios de pago emitidos por una entidad financiera o comercio. Las tarjetas emitidas por entidades de crédito están asociadas a una cuenta corriente o de ahorro a la vista y nos permiten disponer de efectivo mediante un cajero automático o pagar compras en distintos establecimientos, con cargo a nuestra cuenta a la vista. Por su comodidad, facilidad de uso, amplia aceptación y por la seguridad que supone no tener que llevar mucho dinero en efectivo, las tarjetas se han convertido en parte de nuestras vidas.**

**Son el medio de pago más aceptado para efectuar compras por Internet y durante los viajes. Los establecimientos donde se puede pagar con tarjeta se benefician porque se incrementa su clientela y su volumen de ventas.**

**Las entidades financieras también obtienen beneficio con las**



**comisiones que cobran por el uso de las tarjetas, tanto de las personas que las utilizamos como medio de pago como de los establecimientos que las aceptan.**

**Existe una gran variedad de tarjetas emitidas por entidades financieras o comerciales.**

**Entre las más importantes podemos distinguir las siguientes:**

- **Tarjetas de Débito: también llamadas dinero de plástico, son aquellas que en nuestra cuenta corriente o de ahorro nos**

**deducen directamente el importe de la compra o disposición de dinero en efectivo en cajeros automáticos, siempre y cuando exista dinero disponible en la cuenta. De acuerdo con la entidad podemos fijar un límite diario de dinero por razones de seguridad. Generalmente el banco cobra una cuota anual por su emisión.**

- **Tarjetas de Crédito: son medios de pago aplazado que nos permiten realizar compras y retirar dinero de los cajeros automáticos sin necesidad de tener fondos suficientes en la cuenta bancaria asociada. La tarjeta puede ser utilizada hasta un determinado importe fijado por la entidad bancaria, la cual nos cobra intereses por las cantidades dispuestas además de comisiones anuales por su emisión.**
- **Entidad emisora: denominación de la entidad que emite la tarjeta. Habitualmente se trata de una entidad bancaria, aunque también puede ser un centro comercial. Por ejemplo unos grandes almacenes, que faciliten tarjetas a su clientela para la realización del pago de sus compras.**
- **Estándar de la tarjeta: red a la que está adherida la tarjeta para su utilización.**
- **Chip: Información sobre el titular y características de la tarjeta (límite disponible, etc.). Este chip es visible, pero existen tarjetas que incorporan dicho chip embutido en el plástico.**
- **Identificación de la tarjeta: Se trata del número de identificación de la tarjeta, de tal modo que cada tarjeta emitida es única, independientemente del número de tarjetas emitidas sobre la misma cuenta.**
- **Identificación del titular de la tarjeta**
- **Fecha de caducidad**
- **Panel de firma**

- **Caracteres especiales CVV Número de seguridad de la tarjeta de crédito o débito.**
- **Banda magnética contiene los datos del titular y caracteres alfanuméricos que hacen que los cajeros y terminales actúen de una forma determinada**

## **RECOMENDACIONES EN EL USO DE TARJETAS**

### **Consejos básicos para aumentar la seguridad:**

- **Proteger la tarjeta**
- **Firmar la tarjeta en el momento de recibirla**
- **No anotación del número secreto**
- **Establecer contraseñas que no contengan datos fáciles de adivinar.**
- **Portar número de la entidad para emergencias ante la pérdida o sustracción de la tarjeta.**
- 

### **¿Qué hacemos si recibimos un e-mail pidiéndonos confirmar datos?**

**El phishing es el fraude que consiste en el envío de correos electrónicos (e-mail) que aparentan ser de una entidad de crédito u otra empresa legítima, pero que en realidad proceden de estafadores. En el correo, nos avisan de que tenemos que verificar o actualizar los datos de seguridad y se nos proporciona un enlace para hacerlo. Si pinchamos en el enlace se abrirá una página web que, aunque puede ser idéntica a la de una entidad de crédito (con su nombre, logotipo, etc.), es una falsificación.**

**Si introducimos nuestros datos personales (nombre de usuario, password, etc.) estaremos proporcionando la información que puede ser utilizada para acceder a nuestra cuenta.**

**Una entidad de crédito legítima nunca nos envía correos para pedir información personal.**

## **RELACIONES BANCARIAS**

**La mayoría de las personas, cuando nos relacionamos con las entidades bancarias, tendemos a aceptar y a dar por bueno todo lo que nos dicen: las comisiones y el tipo de interés que nos van a cobrar al solicitar un préstamo, las comisiones de mantenimiento de cuentas y tarjetas, etc.**

**Esto no debe ser así, hemos de tener en cuenta que los bancos son comercios que tratan de vender sus productos al mayor precio posible. Pero los precios que nos ofrecen no son fijos. Los directores de las sucursales bancarias tienen un margen de maniobra para bajarlos, cosa que, generalmente, no reconocerán.**

**Quiere esto decir que existe la posibilidad de bajar los precios, y si se pueden bajar los precios hay que negociar para obtener el más ventajoso posible.**

**Ante la fuerte competencia bancaria que existe en nuestro país, las entidades financieras intentan captar clientela, y clientela que le sea fiel y le compre muchos productos. Cuantos más productos compremos más posibilidades tendremos de obtener mejores precios.**

**¿Cómo podemos saber las comisiones que nos van a cobrar?**

**Todas las entidades de crédito tienen la obligación de publicar un folleto de tarifas máximas de comisiones, detallando los gastos que pueden cobrar y las normas de valoración y cálculo.**

**Esos datos deben estar registrados en el Banco de España y las entidades no podrán exigir a su clientela importes superiores ni cobrar por conceptos no incluidos en este folleto, salvo excepciones puntuales previstas por ley.**

**Al publicar el Banco de España las tarifas máximas que nos cobran, una persona antes de tomar una decisión, puede analizar y comparar la oferta de distintas entidades.**

**Si una entidad hace una oferta con comisiones o gastos inferiores a los descritos en su folleto, es necesario pedir siempre esta oferta por escrito.**

**Una vez que contratamos un producto bancario, conviene comprobar mediante los extractos que los intereses y comisiones que nos han cobrado son correctos, de acuerdo con lo pactado. Si detectamos cualquier discrepancia o error, debemos comunicarlo inmediatamente a la entidad.**

## **VIAS DE RECLAMACION**

**Antes de efectuar una reclamación hemos de tener en cuenta que cuando abrimos una cuenta bancaria, solicitamos una tarjeta o cualquier otro producto o servicio bancario hemos aceptado y firmado unas condiciones de las cuales todos debemos responsabilizarnos, respetar y cumplir.**

**Bien es cierto que a muchos nos resulta compleja y difícil de entender la terminología financiera y, además, los documentos que nos presentan a la firma suelen ser muy extensos y a veces confusos.**

**Por ello, es recomendable que, antes de firmar, nos cercioremos bien de qué es lo que firmamos, cuáles son las condiciones, qué derechos tenemos y qué compromisos adquirimos, etc. Hemos de procurar que los responsables de los bancos nos aclaren y expliquen bien todas las dudas que tengamos, el significado de aquellos términos que no comprendamos, etc. Porque una vez que hemos firmado somos responsables del cumplimiento de lo pactado.**

**Aunque a veces es difícil, hemos de intentar seguir la regla de *“No firmar sin leer y no firmar sin comprender”*.**



**También, podemos visitar el Portal del Cliente Bancario en la página web del Banco de España, portal que tiene por finalidad orientar al ciudadano en sus relaciones con las entidades bancarias.**

**Una vez revisados los documentos donde se reflejan las condiciones acordadas, si se produce alguna situación en la que creemos que hay algún error o que la entidad bancaria no ha actuado correctamente, es preciso que nos acostumbremos a reclamar, aunque nos cueste**

**tiempo o el perjuicio causado sea pequeño. Si lo hacemos estaremos ayudando a que las cosas funcionen mejor. El primer paso será que hagamos saber a nuestra entidad bancaria el motivo de nuestra queja. Si no lo hacemos, difícilmente nos lo podrá solucionar.**

**Es conveniente que sepamos que en las entidades bancarias autorizadas por el Banco de España existe un procedimiento establecido de reclamación para incidencias relacionadas con productos y servicios bancarios (cuentas a la vista, tarjetas, etc.), que puede sintetizarse de la siguiente manera:**

- **Hemos de presentar la reclamación ante la propia entidad bancaria en su Servicio de Atención al Cliente. La ley obliga a todas las entidades bancarias a contar con un Servicio de Atención al Cliente, con autonomía suficiente para tomar decisiones sobre conflictos surgidos entre la entidad y sus clientes.**
- **En caso de no obtener respuesta satisfactoria, podemos dirigirnos al Defensor del Cliente. Este es un órgano externo a la entidad con total autonomía e independencia para actuar. Es preciso señalar que no es obligatorio para las entidades bancarias disponer de la figura del Defensor del Cliente, sino que es voluntario. El Defensor del Cliente solo es competente para reclamaciones inferiores a 60.000,00 €.**
- **Si no recibimos respuesta transcurridos dos meses desde su presentación, o ésta no es acorde con nuestros intereses, debemos presentar la reclamación ante el Banco de España.**

### **Forma de presentar la reclamación**

**Las reclamaciones tienen que presentarse siempre por escrito, y deben incluir:**

- **El nombre y apellidos.**
- **El DNI.**
- **El domicilio de la persona reclamante.**
- **El nombre de la entidad bancaria y la oficina donde se han producido los hechos que dan origen a la reclamación.**

- **La descripción clara del motivo concreto de la queja o reclamación.**
- **En su caso, fotocopias de documentos (extractos, resguardos, etc.) relativos al hecho reclamado.**
- **Si la reclamación se dirige al Banco de España, copias de las reclamaciones presentadas al Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad (trámite previo obligatorio).**



## **GLOSARIO**

- **Inversor: Persona destinataria de los servicios de los distintos sistemas de ahorro e inversión.**
- **Cliente minorista: Es el que no invierte de manera profesional, la mayor parte de los inversores se encuadran en esta categoría, a la que se otorga un nivel de protección superior al del cliente profesional.**
- **Cliente profesional: Cliente financiero, que por sus conocimientos y experiencia está sujeto a menores restricciones y que por lo tanto recibe un menor grado de protección en el ámbito de los mercados financieros. Son clientes profesionales, los bancos, fondos de inversión, grandes compañías, y de manera excepcional algunos inversores particulares.**
- **Empresas y servicios de inversión: Son entidades financieras cuya actividad principal es la de prestar servicios de inversión de forma profesional a los inversores. Las más conocidas son las sociedades y agencias de valores y las sociedades gestoras de carteras.**
- **Fondo de garantía de inversiones: Sistema de indemnización para los inversores, regulado en el RD 948/2001. Ofrece cobertura hasta un límite de 20.000,00 € cuando la empresa de servicios de inversión se ha declarado insolvente y no pueda restituir los valores depositados.**
- **Fondo de inversión: Patrimonios carentes de personalidad jurídica., constituidos por las aportaciones de múltiples inversores, siendo la sociedad gestora quien ejerce la representación y administración del fondo, encargándose de invertir las aportaciones en diferentes activos financieros.**
- **Gestión de carteras: Servicio de inversión por el cual una entidad asume, de forma discrecional e individualizada, las decisiones relativas a la composición de una cartera de valores**

**de acuerdo con las instrucciones indicadas por la persona inversora.**

- **Intermediario financiero:** Personas o entidades que desempeñan la función de mediadores entre las personas inversoras y las empresas que necesitan financiación, lo habitual es que sea una entidad bancaria la que se encargue de esta función.
- **Inversión:** Adquisición de activos financieros por cuenta de una persona inversora.
- **Desinversión:** Liquidación de la inversión a través de la venta de los activos financieros anteriormente adquiridos.
- **Emisión cupón cero:** Valores donde los intereses se abonan al vencimiento junto con la aportación principal.
- **Cupones:** Importe de los pagos periódicos de intereses pactados en la emisión.
- **Emisiones al descuento:** Valores a cupón cero a corto plazo, en los que se descuenta al inversor el importe de los intereses en el momento de la compra, y se le reembolsa al vencimiento el valor nominal (Letras del Tesoro).
- **Futuro financiero:** Contrato negociado en un mercado de valores por el que las partes acuerdan la compraventa de una cantidad concreta en una fecha predeterminada y a un precio convenido de antemano.
- **Derivados:** Son productos financieros cuyo precio, no solo varía en función de parámetros como riesgo, plazo etc., sino que también depende de la cotización que alcance en el mercado otro activo al que se denomina subyacente. La persona inversora apuesta por una determinada evolución de dicho subyacente, (al alza o a la baja) en los mercados de valores.
- **Productos complejos:** Se denominan aquellos productos cuyas características no están lo suficientemente difundidas entre las personas inversoras, y para los que no existe un precio

**públicamente disponible, y que pueden dar lugar a pérdidas reales o potenciales superiores al precio de la inversión inicial.**

- **Producto estructurado: Activo formado por la combinación de varios productos financieros, generalmente productos de renta fija con otros de renta variable. La renta fija cumple la función de proteger un porcentaje determinado de la inversión mientras que con la renta variables se persigue aprovechar la evolución de uno o varios activos en los mercados de valores.**
- **Riesgo: Desde el punto de vista financiero el riesgo significa la incertidumbre sobre la evolución de un activo, e indica la posibilidad de que una inversión ofrezca un rendimiento distinto al esperado.**
- **Test de conveniencia: Conjunto de preguntas que las entidades financieras deben realizar a sus clientes para determinar si un producto es conveniente en virtud a sus conocimientos y experiencia. La entidad debe informar al cliente del resultado del test.**
- **Test de idoneidad: Conjunto de preguntas que las entidades financieras deberán realizar a sus clientes para obtener información sobre sus conocimientos y experiencia previos, así como su situación financiera y objetivos. Este test se realizará con carácter previo a la prestación de servicios de asesoramiento y gestión de carteras.**