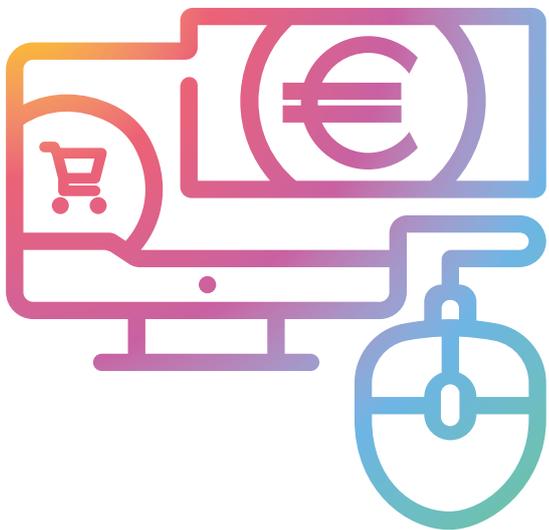


PROTECCIÓN A LA PERSONA CONSUMIDORA
VULNERABLE EN MATERIA FINANCIERA



CONTRATACIÓN FINANCIERA ¡INFORMATE!



Unión de Consumidores de Córdoba



Diputación
de Córdoba

Delegación de Cohesión Social,
Consumo, Participación Ciudadana
y Protección Civil



TODAS LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS **TENEMOS DERECHO A ESTAR INFORMADAS** EN MATERIAS TAN COMPLEJAS COMO LA BANCA, LOS VALORES O LOS SEGUROS

EN LA SOCIEDAD DE MERCADO EN LA QUE VIVIMOS REALIZAMOS HABITUALMENTE OPERACIONES FINANCIERAS, DE SEGUROS O DE INVERSIÓN Y **DEBEMOS TENER UNA MÍNIMA FORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS** PARA GARANTIZAR QUE **NUESTRO DINERO ESTÁ BIEN GESTIONADO**. ASÍ DORMIREMOS MÁS TRANQUILOS.

ACTUAMOS COMO **PERSONAS USUARIAS** CUANDO CONTRATAMOS UN SERVICIO FINANCIERO CON UN PROPÓSITO AJENO A UNA ACTIVIDAD COMERCIAL O EMPRESARIAL, QUE NO ESTÉ VINCULADO A NUESTRO OFICIO O PROFESIÓN Y SIEMPRE QUE SEAN PROPORCIONADOS POR UNA ENTIDAD, AGENTE INTERMEDIARIO O PROFESIONAL.

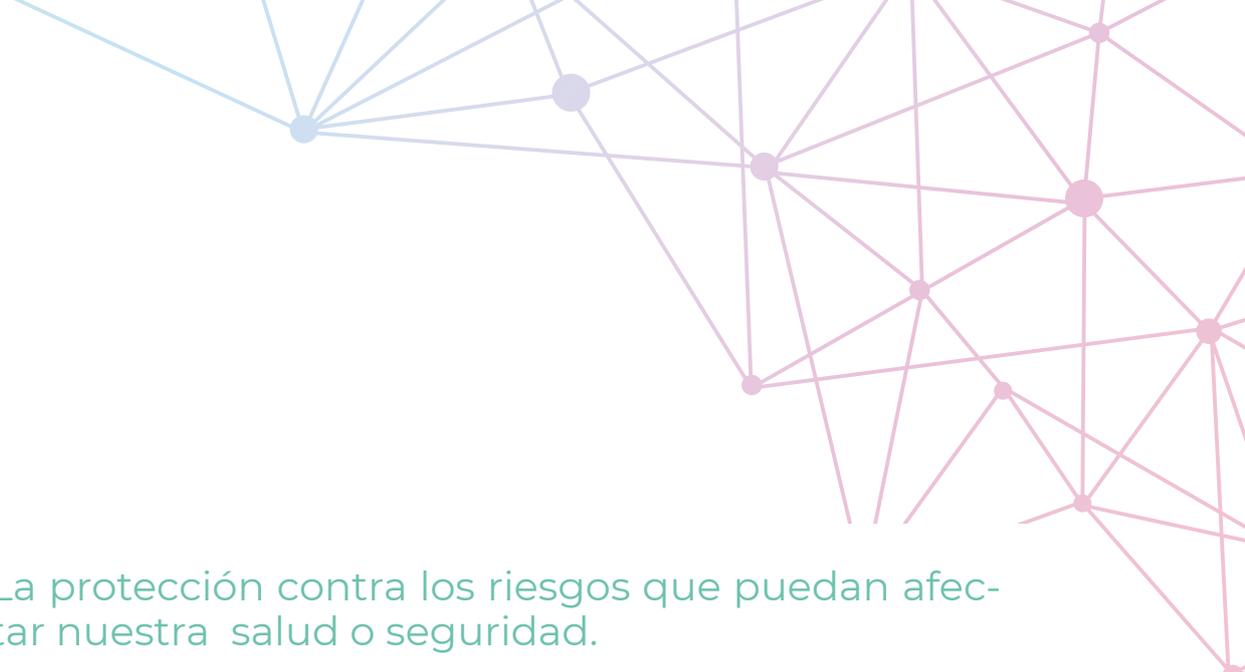




CONTINUAMENTE REALIZAMOS ACTOS DE CONSUMO COMO POR EJEMPLO CONTRATAR UN PRÉSTAMO, SUSCRIBIR UN SEGURO PARA EL COCHE O REALIZAR PAGOS CON TARJETA, HEMOS DE EMPEZAR CONOCIENDO CUÁLES SON

NUESTROS DERECHOS BÁSICOS

COMO CONSUMIDORES Y USUARIOS, Y SABER QUE SON IRRENUNCIABLES.

- 
- La protección contra los riesgos que puedan afectar nuestra salud o seguridad.
 - **La protección de nuestros legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.**
 - La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
 - La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.
 - Derecho a la **representación, consulta y participación.**
 - La protección de nuestros derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.
- 



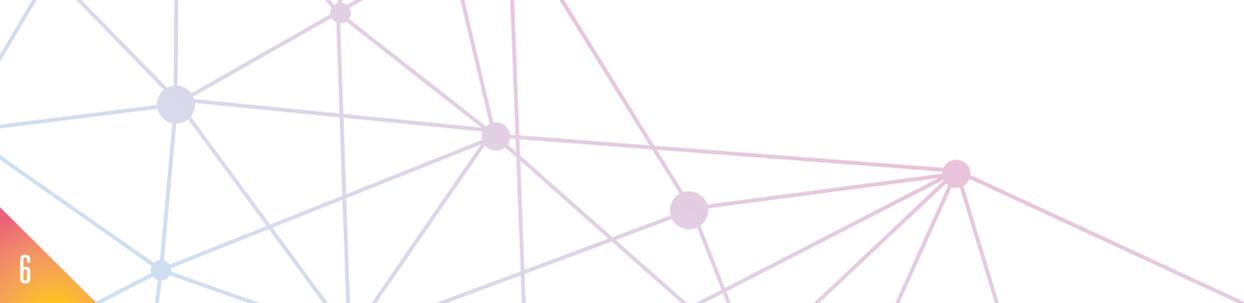
UNO DE LOS SECTORES QUE MAS CONSULTAS Y RECLAMACIONES ACUMULA ES EL FINANCIERO

En España la máxima autoridad en materia financiera la ostenta el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. No obstante, existen tres organismos independientes de control y supervisión según el tipo de producto de que se trate:

1º- El organismo supervisor de los productos bancarios es el **Banco de España**, que, entre otras funciones, realiza las tareas de supervisión promoviendo el buen funcionamiento y la estabilidad de las entidades crédito y de otras entidades financieras: <https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/>

2º- Respecto de las inversiones es **la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV)** el organismo encargado de la supervisión e inspección de los mercados de valores españoles, velando por su transparencia y la correcta formación de precios, así como la protección de los inversores minoristas (accionistas de sociedades de inversión o fondos de inversión): <https://www.cnmv.es/Portal/Inversor/Indice.aspx>

3º- En cuanto a la contratación de seguros la supervisión corre a cargo de **la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**, en lo que respecta a las conductas y prácticas de mercado de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, mediadores de seguros y reaseguros y demás personas que operen en el mercado de seguros y fondos de pensiones. Este organismo público también se encarga de la protección administrativa a los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y partícipes en planes de pensiones mediante la atención y resolución de las reclamaciones y quejas presentadas contra las entidades y personas sujetas a supervisión: <http://www.dgsf.p.mineco.es/es/Paginas/Iniciocarrousel.aspx>





RESULTA ESENCIAL PARA LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE ESTE SECTOR, LA TRANSPARENCIA DE LAS ENTIDADES BANCARIAS, FINANCIERAS Y ASEGURADORAS

Las entidades financieras tienen la obligación de dar información para que las personas usuarias puedan escoger con conocimiento y responsabilidad los servicios y productos que van a contratar.

Antes de iniciar cualquier relación contractual, las entidades financieras deben facilitarnos las explicaciones adecuadas sobre el producto bancario, aunque no se haya establecido una información precontractual específica.

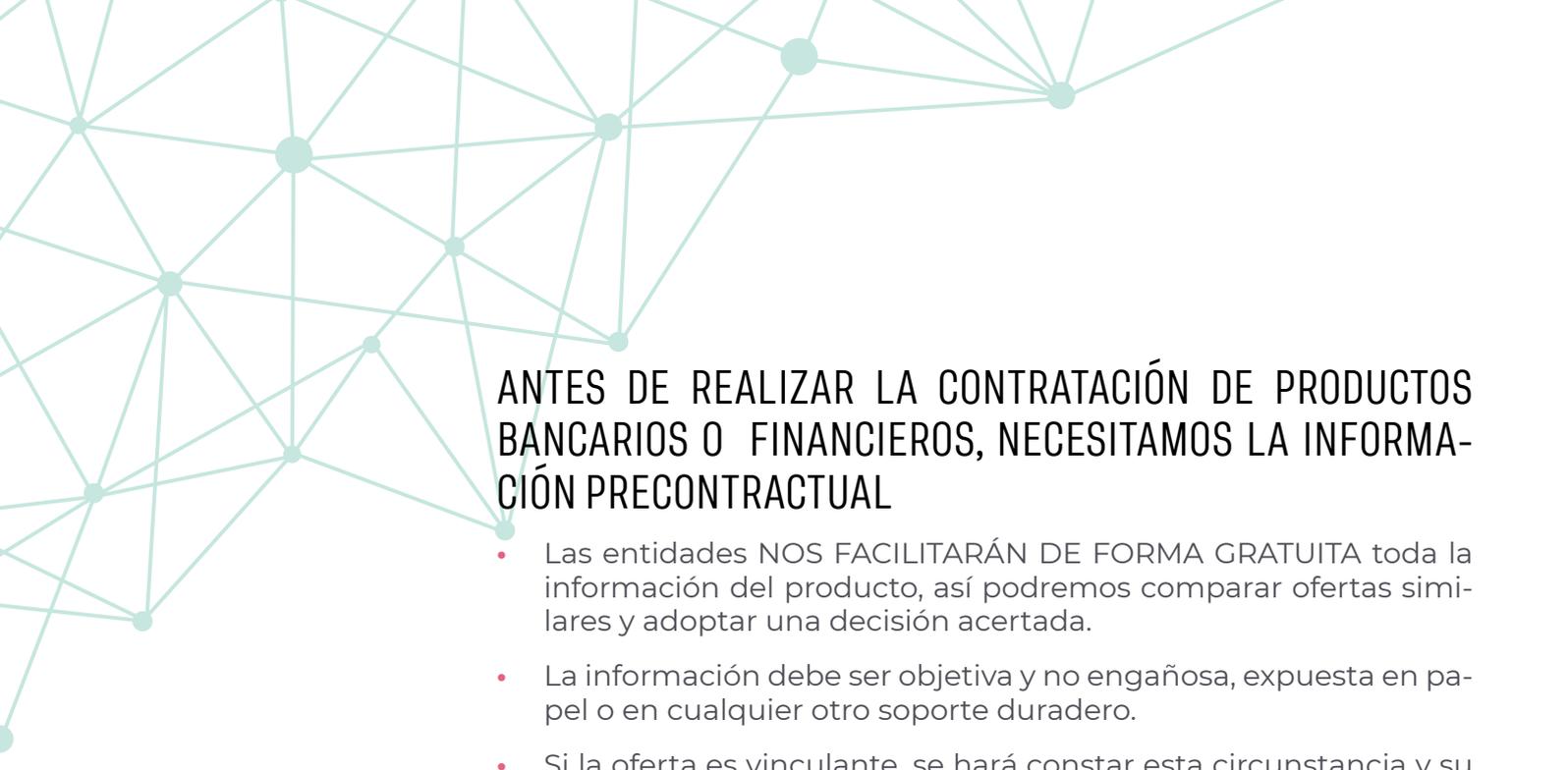
En los productos y servicios bancarios más frecuentes se deben publicar los tipos de interés y las comisiones habituales para que sepamos el coste total de lo que vamos a contratar y podamos comparar con los ofrecidos por otras entidades.

LA INFORMACIÓN DEBE ACTUALIZARSE TRIMESTRALMENTE Y PUEDE REALIZARSE:

- En sus establecimientos comerciales, en un lugar destacado, que llame la atención del público.
- En las webs, mediante vínculos ubicados en la primera página.
- O bien a través de comunicaciones realizadas a través de correo electrónico, sms o del acceso del usuario a su cuenta on line.

Estas entidades también deben dar explicaciones detalladas de los productos y los servicios bancarios en los siguientes casos:

- Si implican riesgos especiales.
- Cuando, para su correcta apreciación por parte del cliente, requieran de la evaluación de múltiples aspectos.
- Cuando entrañen obligaciones especialmente molestas para la persona consumidora, debidas a su cuantía y duración.
- Cuando su comercialización se acompañe de una recomendación personalizada, especialmente en el caso de campañas de distribución masiva de productos o servicios, para que la persona comprenda, pueda adoptar una decisión informada y puede evaluar si el producto es adecuado para sus intereses.



ANTES DE REALIZAR LA CONTRATACIÓN DE PRODUCTOS BANCARIOS O FINANCIEROS, NECESITAMOS LA INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

- Las entidades NOS FACILITARÁN DE FORMA GRATUITA toda la información del producto, así podremos comparar ofertas similares y adoptar una decisión acertada.
- La información debe ser objetiva y no engañosa, expuesta en papel o en cualquier otro soporte duradero.
- Si la oferta es vinculante, se hará constar esta circunstancia y su plazo de validez.
- Además, debe señalarse el importe de todas las comisiones y gastos. Una vez proporcionada la información, se le ofrecerá la posibilidad de desistir de la operación.

EN EL MOMENTO DE LA FIRMA DEL CONTRATO

- Es obligatorio que nos entreguen de forma gratuita el documento contractual en el que se formaliza la prestación de los servicios bancarios.
- La entidad retendrá y conservará una copia del documento contractual firmada por el cliente, así como el recibí del cliente de la copia del documento.
- Cuando la contratación se celebra a distancia (vía telemática, internet, etc.), la entidad financiera debe enviarnos el documento por escrito, o en algún otro soporte duradero. A partir de ese momento tenemos un plazo de 14 días naturales para desistimos del contrato sin penalización y sin necesidad de dar ningún motivo.



TRAS LA REALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN Y DENTRO DE LA VIGENCIA DE ÉSTA

- Anualmente nos remitirán una comunicación donde se nos informe sobre los intereses cobrados y pagados, las comisiones y gastos devengados por cada servicio bancario que nos hayan prestado durante el año anterior.
- Deben comunicarnos mensualmente, de forma gratuita, el extracto de nuestras cuentas corrientes. No es obligatorio si no se han producido movimientos. Asimismo, tienen la obligación de proporcionarnos una copia de la información relativa a cualquier operación realizada a través de cualquier depósito a la vista, poniendo a nuestra disposición los datos necesarios para que conozcamos las características básicas de la operación.
- La forma de las comunicaciones será convenida por las partes (por carta, de forma telemática, etc.), siempre que se nos permita almacenar la información y reproducirla sin cambios.





CONÓCELO TODO SOBRE LAS COMISIONES BANCARIAS

Es el importe que los bancos nos imputan como contraprestación a los servicios que prestan (por ejemplo, enviar una transferencia, cambiar divisas, administrar una cuenta, estudiar la viabilidad de un préstamo, concederte una tarjeta de crédito, etc.).

Los bancos pueden también repercutir el coste de los gastos justificados que tengan que pagar a terceros para poder prestar el servicio que le hemos solicitado. Las comisiones pueden cobrarse juntas, como un solo cargo genérico (es el caso de las tarifas planas) o separadas, es decir, un cargo individualizado por cada servicio prestado.

LAS ENTIDADES BANCARIAS PUEDEN COBRAR LIBREMENTE ESTAS COMISIONES SIEMPRE Y CUANDO RESPETEN LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

- Que esté debidamente recogida y cuantificada en el folleto de tarifas de la entidad.
- Que responda a servicios efectivamente prestados. Por ejemplo, no se puede cobrar una comisión en una cuenta bancaria abierta únicamente para pagar el préstamo hipotecario puesto que es meramente instrumental para ese fin.
- Que venga incluida en el documento contractual o bien se haya obtenido de alguna otra manera la conformidad expresa de la persona cliente.
- Que los servicios que justifican la comisión hayan sido solicitados o aceptados por la persona cliente.
- Que sea proporcional al servicio prestado.

CUANDO LA COMISIÓN COBRADA NO CUMPLA ALGUNO DE ESTOS REQUISITOS PODRÁS PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN.

HAY MULTITUD DE PRODUCTOS FINANCIEROS DE INVERSIÓN Y ES MUY IMPORTANTE QUE CONOZCAMOS NO SOLO LA RENTABILIDAD, SI NO TAMBIÉN EL RIESGO QUE CONLLEVA SU CONTRATACIÓN.

A la hora de invertir nuestros ahorros debemos tener claro si deseamos hacerlo mediante productos de renta fija, renta variable, fondos de inversión, productos híbridos, derivados o estructurados. Para tomar una decisión correcta la Unión de Consumidores de Córdoba TE ACONSEJA:

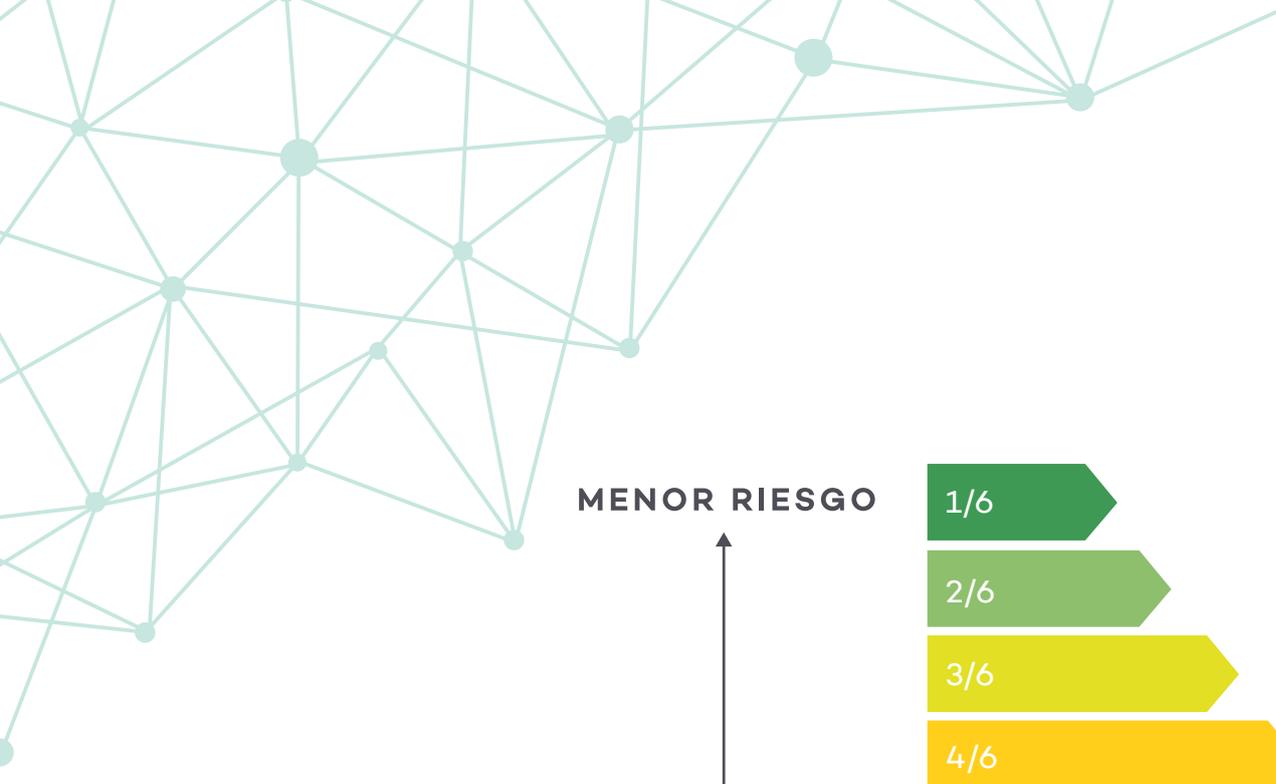
- Acudir a una entidad o profesional de confianza que aclare tus dudas. No te dejes llevar sólo por la publicidad, consulta y contrasta distintas ofertas.
- Solicita copia por escrito de las condiciones del producto y tómate tu tiempo para sopesar la decisión inversora.
- Comprueba que la entidad se encuentra registrada y autorizada en la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) o el Banco de España. Buscador entidades: <https://www.cnmv.es/Portal/consultas/busqueda.aspx?id=12>
- Recuerda que las entidades adheridas al Fondo de Garantía de Inversiones (FOGAIN) o al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (FGD) te garantizan la recuperación del efectivo y los instrumentos financieros con un máximo de 100.000 euros por inversor en situaciones de insolvencia.

LOS PRODUCTOS DE INVERSIÓN SE CLASIFICAN TAMBIÉN EN FUNCIÓN DEL RIESGO DE LA SIGUIENTE FORMA:

Clase 1: depósitos bancarios, productos de seguros con finalidad de ahorro, incluidos los planes de previsión asegurados.

Clase 2: instrumentos financieros de carácter no subordinado que dispongan al menos de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual igual o inferior a 3 años.





MENOR RIESGO

1/6

2/6

3/6

4/6

5/6

6/6

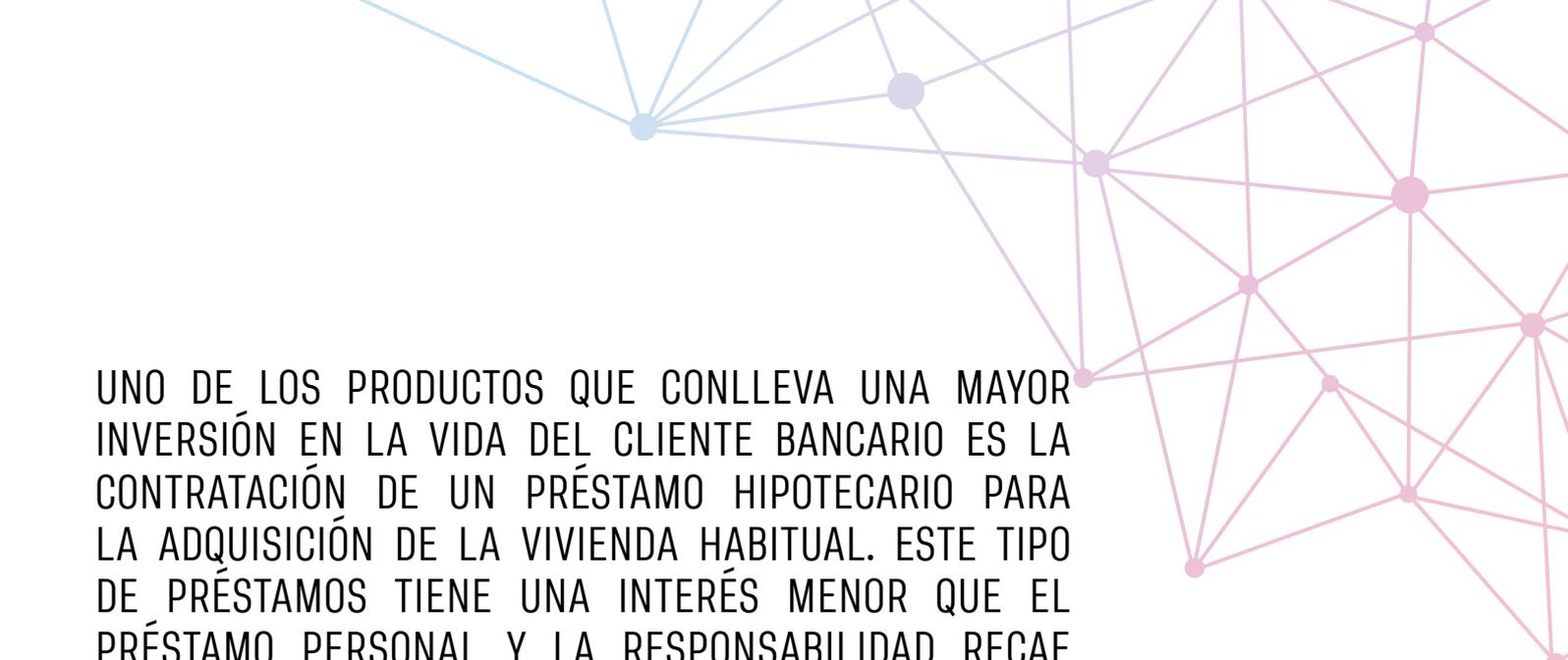
MAYOR RIESGO

Clase 3: instrumentos financieros de carácter no subordinado que dispongan al menos de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual superior a 3 e igual o inferior a 5 años.

Clase 4: instrumentos financieros de carácter no subordinado que dispongan al menos de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual superior a 5 años e igual o inferior a 10 años.

Clase 5: instrumentos financieros de carácter no subordinado que dispongan de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual superior a 10 años. Aquellos cuyo compromiso de devolución de al menos el 90 por ciento del principal invertido con un plazo residual igual o inferior a 3 años.

Clase 6: los no contemplados en lo anterior.



UNO DE LOS PRODUCTOS QUE CONLLEVA UNA MAYOR INVERSIÓN EN LA VIDA DEL CLIENTE BANCARIO ES LA CONTRATACIÓN DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO PARA LA ADQUISICIÓN DE LA VIVIENDA HABITUAL. ESTE TIPO DE PRÉSTAMOS TIENE UNA INTERÉS MENOR QUE EL PRÉSTAMO PERSONAL Y LA RESPONSABILIDAD RECAE PRINCIPALMENTE SOBRE EL INMUEBLE.

CONSEJOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO:

- Analizar el coste total (intereses, comisiones bancarias y gastos) de cada una de las ofertas hipotecarias.
- Ten en cuenta no solo el importe total del préstamo sino también sus cuotas.
- El plazo de amortización.
- Si la entidad ofrece mejorar las condiciones –a modo de bonificación- si se contratan productos adicionales.
- La moneda en la que contratas el préstamo.
- Debemos exigir Ficha de Información Precontractual (FIPRE), que es el modelo establecido en la normativa de transparencia para que la entidad proporcione, de forma gratuita, información general, pero a la vez detallada, sobre su oferta hipotecaria.
- En el momento en que la Entidad estima viable la operación, deben entregarte el contrato (CON AL MENOS 10 DIAS DE ANTELACIÓN A LA FIRMA), con la información personalizada que necesites sobre la oferta hipotecaria, para hacer comparaciones y tomar una decisión, a través de la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), que es el modelo de ficha establecido en la normativa de transparencia para que la entidad proporcione, de forma gratuita y a modo de oferta vinculante.



- 
- 
- Con la misma antelación (diez días) la entidad te entregará también una Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE) informándote, en su caso, de las cláusulas referidas a índices oficiales de referencia, límites mínimos en los tipos de interés (suelos), vencimiento anticipado en caso de impago, distribución de los gastos, si se trata de un préstamo en moneda extranjera, etc.
 - **En los casos que se contraten préstamos a interés variable, se entregará con la misma antelación, un documento separado con las cuotas a pagar periódicamente ante diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés.**
 - **Documento separado** con referencia especial a las **cuotas periódicas**.
 - **Copia del proyecto de contrato** con la totalidad de **gastos desglosados**.
 - **Información clara de los gastos** que corresponden a la entidad prestamista (gastos de notaría, inscripción en el registro de la propiedad y gestoría) y los que corresponden a la persona prestataria (tasación y copias de escritura).
 - En el caso de que el préstamo se formalice **en escritura pública**, se facilitará **advertencia de que se ha de recibir asesoramiento personalizado y gratuito por persona notaria de libre elección** por la persona prestataria.
 - La persona prestataria deberá comparecer ante la persona notaria elegida libremente por ella para obtener asesoramiento presencial, sobre la documentación facilitada, todo ello **a efectos de que se pueda extender acta** (como muy tarde el día anterior al de la autorización de la escritura pública del contrato de préstamo.)

En los casos de subrogación de la hipoteca, que consiste en mejorar las condiciones mediante un cambio de banco o en sustituir al titular actual del contrato aceptando las condiciones pactadas por éste. Debemos de tener en cuenta:

- Que hay que dejar constancia de la operación en escritura ante notario lo que también conlleva sus gastos.
- La Entidad nos tiene que informar de los gastos derivados por ésta opción, gestoría, notaría, registro, etc., como las comisiones bancarias que pueda haber.

PRÉSTAMOS PERSONALES

Habitualmente las personas usuarias recurren a este tipo de préstamos para la adquisición de bienes muebles de carácter duradero, de valor inferior a la vivienda o servicios profesionales como pueden ser, por ejemplo, un vehículo, un colchón o un tratamiento médico. Los intereses que debemos abonar suelen ser más altos que los de una hipoteca pero se obtienen de manera más rápida.

¿En qué consisten?

Se pide una cantidad de dinero concreta a la que han de sumarse los intereses, comisiones y gastos. La cantidad resultante debe reflejarse claramente en un contrato junto con la cuota periódica que debemos devolver al banco o a la financiera y el plazo para su pago.

Clasificación de los préstamos personales:

1. Microcréditos: se conceden pequeñas cantidades de dinero para financiar un proyecto sin tener en cuenta la solvencia del solicitante.
2. Préstamos subvencionados: se concede el préstamo a un interés más bajo, normalmente subvencionado por una entidad pública.
3. Créditos rápidos: este tipo de productos se conceden de manera rápida y flexible, lo que conlleva que los intereses y gastos del mismo sean más elevados de lo habitual.
4. **CRÉDITOS AL CONSUMO:** tienen una regulación específica por lo que ofrecen una elevada protección a la persona consumidora al tener un mayor deber de información las entidades financieras.



iDental
DENTISTAS CON CORAZÓN



Se conceden por parte de las entidades financieras para cantidades que van de 200 a 75.000 euros destinadas a la compra de un bien o la contratación de un servicio de forma exclusiva. Habitualmente cuando el crédito sirve para financiar un bien, tanto el contrato de compraventa como el crédito constituyen un contrato vinculado, es decir, una unidad comercial. Por ello normalmente se nos ofrecen desde el propio establecimiento vendedor. Esta modalidad son una garantía cuando se solicitan préstamos para pagar servicios prolongados en el tiempo (Ej; caso IDENTAL), ya que si la empresa que nos facilita el servicio entra en concurso, no quedaremos vinculados al crédito.

La Ley protege a la persona consumidora otorgándole el derecho de desistimiento tanto respecto de la compra como del contrato de crédito en un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto, sin penalización alguna.



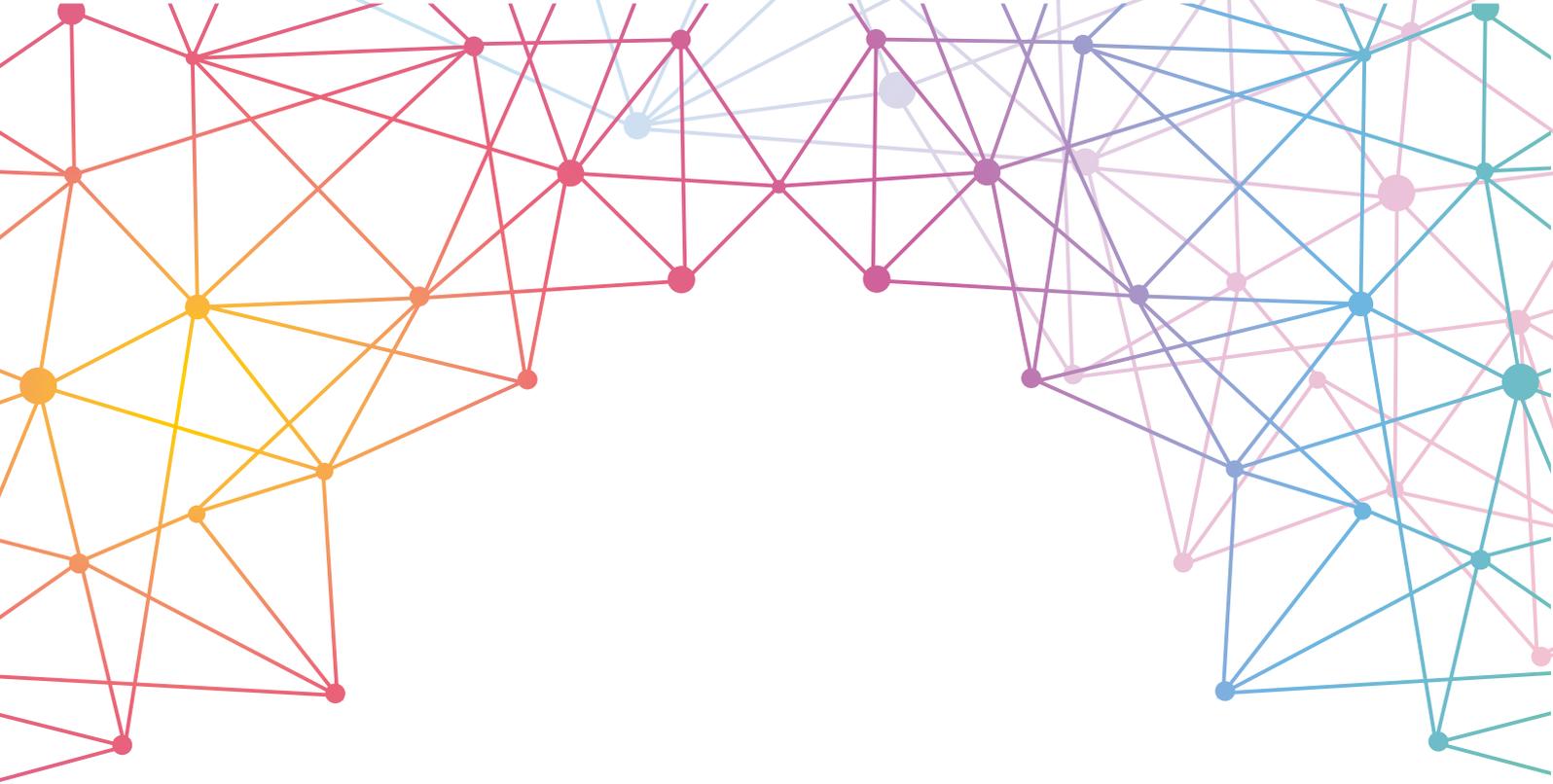
CONSEJOS A LA HORA DE SUSCRIBIR UN CRÉDITO AL CONSUMO:

- Lea toda la información que le ofrezcan, incluida la publicidad que resulta vinculante.
- No firme nada si no lo entiende o tiene alguna duda. Acuda a una asociación de consumidores o servicio de consumo para su asesoramiento previo.
- Es conveniente que compare distintas ofertas.
- Tenga en cuenta que en el contrato deberá aparecer claramente el tipo de interés (fijo o variable), el importe del crédito o la TAE.
- El coste total del crédito no podrá modificarse durante la vigencia del contrato.
- En caso de modificación del contrato la entidad lo deberá hacer de forma individualizada y con la debida antelación.
- OJO con que nos incluyan en los contratos de crédito al consumo productos adicionales que alteren el objeto del contrato, como por ejemplo una tarjeta de crédito o revolving.

PARA SOLICITAR INFORMACIÓN ASÍ COMO LA CORRECTA GESTIÓN DE NUESTRAS DENUNCIAS Y RECLAMACIONES PODEMOS ACUDIR A LOS ORGANISMOS DE CONSUMO DE NUESTRA LOCALIDAD, ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES COMO LA **UNIÓN DE CONSUMIDORES DE CÓRDOBA, OMIC'S** (OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR) O **PIC'S** (PUNTO DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR).

Fuente: <https://clientebancario.bde.es/pcb/es/>





Unión de Consumidores de Córdoba



Diputación
de Córdoba

Delegación de Cohesión Social,
Consumo, Participación Ciudadana
y Protección Civil

