



Facultad
de Ciencias
de la Empresa

MANUAL DE PRÁCTICAS BANCARIAS



M^a del Carmen Lozano Gutiérrez



Universidad
Politécnica
de Cartagena

MANUAL DE PRÁCTICAS BANCARIAS

M^a del Carmen Lozano Gutiérrez

Universidad Politécnica de Cartagena. Área de Economía Financiera y Contabilidad

Facultad de Ciencias de la Empresa



© 2018, M^a del Carmen Lozano Gutiérrez
© 2018, De los textos y sus imágenes: la autora
© 2018, Universidad Politécnica de Cartagena
CRAI Biblioteca
Plaza del Hospital, 1
30202 Cartagena
Tel. 968325908
ediciones@upct.es



Primera edición, 2018

ISBN: 978-84-16325-77-1



Esta obra está bajo una licencia de Reconocimiento-NOcomercial-SinObraDerivada (by-nc-nd): no se permite el uso comercial de la obra original ni la generación de obras derivadas. [http://es.creativecommons.org/blog/wp-content/uploads/2013/04/by-nc-nd.eu_petit .png](http://es.creativecommons.org/blog/wp-content/uploads/2013/04/by-nc-nd.eu_petit.png)



Universidad
Politécnica
de Cartagena

Campus
de Excelencia
Internacional



*A mis alumnos de la optativa de Complementos
de Inversión y Financiación de G.A.D.E,
y a los de la Universidad de Mayores.
Por ellos y para ellos he hecho este trabajo*

Tabla de contenido

Introducción	6
1.1 El préstamo hipotecario y el crédito al consumo	7
1.1.2 El contrato: aclaración sobre las cláusulas más importantes.....	10
1.1.3 El Aval	15
1.1.4 El impago de deuda hipotecaria, posibles soluciones	17
1.1.5 El procedimiento de embargo hipotecario.....	20
1.1.6 El crédito al consumo	22
2.1 Las cuentas de ahorro.....	24
2.1.1 Los depósitos a la vista	24
2.1.2 Depósitos a Plazo.....	28
2.1.3 Cuentas estructuradas y cuentas de rentabilidad creciente	29
2.1.4 Símbolos de identificación del riesgo; el test de idoneidad y el test de conveniencia	31
3.1 Las tarjetas de crédito y débito y los cheques.....	33
3.1.1 Las plataformas electrónicas de transmisión de datos	33
3.1.2 Prestaciones y servicios de las tarjetas	34
3.1.3 Comisiones de las tarjetas	34
3.1.4 Prevención del fraude y actuación en caso de pérdida, robo o extravío de la tarjeta.....	35
3.1.6 Normativa aplicada al procedimiento de cobro del cheque	38
3.1.7 Normativa aplicada al procedimiento de impago del cheque	39
4.1 Productos de ahorro destinados a complementar la pensión de jubilación.....	40
4.1.1 La Hipoteca Inversa	41
4.1.2 Los Planes de Pensiones	42
4.1.3 Los Planes de Jubilación	46
4.1.4 Los Planes de Previsión Asegurada y los Planes Individuales de Ahorro Sistemático	46
4.1.5 Los Seguros de Ahorro.....	48
5.1 Los Fondos de Inversión	48
5.1.1 Operativa de funcionamiento de los Fondos de Inversión.....	49
5.1.2 Tipos de Fondos de Inversión	50
5.1.3 Criterios de elección de un Fondo de Inversión	52

6.1	Valores del Tesoro	54
6.1.1	Letras del Tesoro	54
6.1.2	Bonos y Obligaciones del Estado	55
7.1	La reclamación bancaria	55
7.1.1	Procedimiento para efectuar una reclamación bancaria	55
7.1.2	Redactar nuestra propia reclamación	59
	BANCO / CAJA.....	61
	RECLAMACIÓN POR OFERTAS PUBLICITARIAS ENGAÑOSAS.....	63
7.1.3	Reclamaciones resueltas a favor del cliente y no rectificadas por parte de la Entidad Bancaria	65
	Conclusiones.....	71
	Bibliografía.....	72

Introducción

En el Manual de Práctica Bancaria que les presento, he querido proporcionar una guía orientativa a todas las personas que deseen adquirir y ampliar sus conocimientos sobre el significado de buena parte de la terminología que habitualmente se usa en la relación con el banco (tan necesaria para comprender y decidir la conveniencia o no de contratar un producto bancario), así como sobre el funcionamiento y operativa real de los productos bancarios de contratación más frecuente tales como: la financiación, los préstamos (al consumo e hipotecarios), los productos de ahorro (los depósitos a la vista, a plazo, cheques, tarjetas de crédito y débito), productos destinados a complementar la Pensión de Jubilación, y en la inversión (los Fondos de Inversión y la inversión en Valores del Tesoro).

A lo largo del libro, se van intercalando consejos y advertencias a tener en cuenta cuando se contratan o negocian estos productos financieros bancarios; así como, se van describiendo prácticas bancarias incorrectas o abusivas que constan en las Memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Finalmente, se dedica un apartado del libro al modo de proceder cuando queremos presentar una reclamación al banco por no estar de acuerdo con su actuación, dejando un espacio a la reflexión cuando se describen las competencias del Órgano Supervisor (Banco de España) a la hora de exigir a la Entidad Financiera la rectificación de una actuación reclamada y resuelta a favor del cliente.

Espero y deseo que el contenido de este Manual de Práctica Bancaria pueda ser de utilidad a mis alumnos y les facilite el seguimiento de mis clases y, en general, que pueda servir como instrumento de consulta para todos aquéllos que estén interesados en conocer mejor sus derechos como usuarios de banca o se planteen una reclamación al banco para hacerlos valer.

1.1 El préstamo hipotecario y el crédito al consumo

El préstamo hipotecario es el producto que permite disponer de la cantidad necesaria para comprar o rehabilitar una vivienda u otro inmueble. La principal garantía (hipoteca) de este préstamo es la propia vivienda, de forma que si el deudor no paga, el banco podrá iniciar el procedimiento de ejecución de la vivienda para satisfacer el pago de la deuda contraída; aunque en la práctica bancaria suele exigirse otro tipo de “sobregarantías” como el aval material (otro bien propiedad del deudor) o el personal (otra persona que de forma subsidiaria pague la deuda en caso de impago del deudor personal, mediante efectivo o sus propios bienes).

Los bancos suelen conceder préstamos hipotecarios por un importe máximo equivalente a un 80% del valor de tasación de la vivienda, siempre y cuando la cuota a pagar por el préstamo mensualmente no supere el 30 o 35% del salario mensual del deudor.

1.1.1 Procedimiento a seguir desde la solicitud hasta el registro

Cuando se solicita un préstamo hipotecario, el banco nos requerirá una información con la que estudiará la viabilidad de su concesión, ésta consiste en:

- 1.- DNI/ Pasaporte/ Tarjeta de residencia
- 2.- La última declaración del IRPF
- 3.- Las últimas 2 nóminas si trabaja por cuenta ajena o la última declaración del IVA si trabaja por cuenta propia
- 4.- Una copia del contrato de trabajo
- 5.- Relación de su patrimonio en el momento de solicitar el préstamo (otros inmuebles en propiedad, coches....)
- 6.- En caso de solicitar el préstamo para la compra de una vivienda de segunda mano, es posible que el banco le solicite una copia simple del registro de la propiedad en la que figure el nombre del último propietario de la vivienda (el vendedor) y si la vivienda está libre de cargas (no recae sobre la misma otro préstamo vivo).
- 7.- El banco suele preguntar al solicitante sobre si tiene préstamos en otras entidades, y le pedirá permiso para consultar en las bases de datos RAI (registro de aceptaciones

impagadas), ASNEF (asociación nacional de establecimientos financieros de crédito)¹ para averiguar si ha tenido algún impago.

Una vez que la entidad bancaria da el visto bueno a la solicitud, si la vivienda es de segunda mano, le solicitará, con el fin de determinar la cuantía del préstamo que le conceden, que ésta sea tasada (valorada a precios actuales de mercado); la realización de dicha valoración de la vivienda se encomienda a un tasador (agente titulado de una Sociedad de Tasación homologada por el Banco de España). El tasador irá a la vivienda y determinará su valor a precio de mercado en función de una serie de parámetros tales como, tamaño, ubicación, número de habitaciones, estado de conservación....etcétera. Los gastos de tasación corren por cuenta del prestatario (solicitante del préstamo) con lo que éste puede elegir la Sociedad de Tasación que quiera sin que el banco la pueda imponer.

También puede ocurrir que el préstamo hipotecario se obtenga por el procedimiento de “subrogación del promotor” en el caso de viviendas de nueva construcción; este procedimiento consiste en lo siguiente: cuando en un edificio en construcción se ve un cartel de “*obra financiada por banco xxxx*”, eso significa que el promotor ha solicitado a ese banco un préstamo para poder acometer la obra. Cuando se compra un piso, el promotor tiene que cancelar la parte de su préstamo proporcional al piso que vende y antes de cancelarla le ofrece al comprador la posibilidad de “subrogarle o traspasarle el préstamo”. **A este ofrecimiento el comprador puede negarse y está prohibido que el promotor le repercuta los gastos de cancelación; así lo indica la Ley de Consumidores y Usuarios “la cancelación de la hipoteca del promotor corresponde al mismo sin que pueda repercutir al comprador los gastos de cancelación”.**

Tanto si se trata de un préstamo hipotecario para la compra de una vivienda de segunda mano, como si ésta es de nueva construcción, el prestatario ha de hacer la siguiente previsión de gastos:

-Notaría: gastos notariales ocasionados por la escritura de la hipoteca

-Registro de la Propiedad: los gastos ocasionados de inscribir la hipoteca en el registro

-Impuesto de actos jurídicos documentados (AJD) (relativo a un porcentaje de la responsabilidad hipotecaria)

-Gestoría: el banco a veces nos ofrece tramitar la inscripción en el registro o los pagos a Hacienda a través de una gestoría con la que suele trabajar. En la Notaría también suelen ofrecer este mismo servicio. **Tanto en uno como en otro caso, tendremos que pagar los gastos de gestión, y nos los podríamos ahorrar si nos**

¹Las listas y registros de morosos son unos ficheros de datos, habitualmente automatizados, que reflejan los impagos de personas físicas y jurídicas. Hay diferentes empresas que elaboran este tipo de ficheros, que lo que hacen es informar sobre la solvencia patrimonial, pero sobre todo acerca de quién paga y quién deja de pagar sus deudas.

encargáramos personalmente de esta tramitación (acudiendo en persona al registro y a Hacienda). La cumplimentación de formularios si nos plantea dudas podemos solicitar al funcionario que nos ayude y así lo hará, con lo que, de este modo nos ahorraremos el dinero de la Gestoría.

-Seguros: al solicitar un préstamo hipotecario, estamos obligados a contratar un seguro de incendios sobre la vivienda (objeto de la hipoteca), siendo el beneficiario de dicho seguro el propio banco. Sin embargo, lo más probable es que la entidad bancaria nos haga contratar un seguro multirriesgo hogar (con coberturas más amplias y precio lógicamente más caro) (Múgica Herzog, E. (2001)). En cualquier caso, si el gasto de seguro corre por cuenta del prestatario, éste puede elegir la compañía aseguradora que no tiene por qué ser la que el banco proponga.

Hasta enero de 2017, las entidades financieras imponían al prestatario el pago de todos los gastos antes mencionados. Desde esa fecha, el “modus operandi” de algunos bancos ha cambiado sensiblemente tras la sentencia del Supremo en la que se plantea la posibilidad de llegar a acuerdos de banco-cliente para el reparto de gastos, especialmente los gastos de formalización de la hipoteca que deberían recaer sobre el propio banco.

El prestatario que hubiera contratado un préstamo hipotecario hasta 4 años antes de la sentencia del Tribunal Supremo podría reclamar la devolución de los gastos; por la vía bancaria, podría iniciar el proceso de reclamación dirigiéndose al Director de la Sucursal Bancaria en la que contrató el préstamo, en caso de que esta reclamación no prospere tendría que continuar su reclamación ante el defensor del cliente de la entidad bancaria y en caso de que éste también deniegue la solicitud, la última instancia sería acudir al Departamento de Conducta y Mercados del Banco de España (antes Servicio de Reclamaciones del Banco de España); de éste modo finalizaría el circuito de reclamación bancaria (gratuito), aunque tal reclamación y su resolución posterior posiblemente le llevara a iniciar un proceso judicial, utilizando una demanda individual o colectiva (en este último caso debería unirse a otros reclamantes a través de una organización de consumidores (OCU) o plataforma de clientes bancarios (Denton, K. (1991)). Para acometer tal reclamación, sería necesario que recopilara la siguiente información:

- Factura de los gastos notariales que asumió al suscribir la hipoteca
- Carta de pago del impuesto de actos jurídicos documentados
- Factura de la inscripción del contrato hipotecario en el Registro de la Propiedad
- Escritura del préstamo hipotecario
- Último recibo del pago de la hipoteca en caso de seguir abonándola

Reclamar los gastos de formalización de la hipoteca lógicamente conlleva un desembolso económico; las asociaciones de usuarios bancarios suelen exigir que te

asocios (pagando una cuota anual), en la OCU (organización de consumidores y usuarios) también habrá que abonar una cuota; además de los gastos de registro y notaría, la demanda en sí que puede costar entre 90 y 200 euros por término medio y los honorarios del abogado que intervenga y el procurador.

En el Santander, BBVA, CaixaBank, Bankia, Sabadell y Bankinter, los gastos de registro los suele pagar la entidad, así como la mitad de los gastos de Notaría, el resto de gastos corren por cuenta del cliente bancario, mientras que en el Sabadell, los gastos de Notaría son asumidos enteramente por el propio banco.

La escritura de préstamo hipotecario debe firmarse ante Notario cuando realmente se hayan revisado todas las cláusulas y comprendido perfectamente el significado de las mismas; para ello, el banco deberá remitir al deudor un borrador de la escritura con una antelación mínima de 10 días antes de la fecha prevista de la firma, con el fin de que se pueda negociar algún cambio o simplemente pedir aclaraciones de aquello que no se entienda. El Notario también deberá informar al prestatario de cuantas dudas le puedan surgir acerca del contrato que va a firmar, siendo esta consulta gratuita. Veamos a continuación las cláusulas más sensibles de un contrato de préstamo hipotecario que hay que revisar con mayor detenimiento.

1.1.2 El contrato: aclaración sobre las cláusulas más importantes

1.1.2.1 El tipo de interés

Un préstamo hipotecario se puede contratar a tipo de interés fijo o tipo variable. Un tipo de interés fijo implica que éste no sufrirá ningún cambio durante toda la vida del préstamo. Este es el tipo de interés que se aconseja para momentos de inestabilidad de tipos variables, o no quieren sufrir sorpresas desagradables (subida de las cuotas del préstamo ante incrementos en los tipos de interés), así como para personas que no están acostumbradas a ahorrar con lo que un encarecimiento de las cuotas les podría llegar a suponer un problema para el pago (Calderón, A. (2005)).

Los préstamos hipotecarios a tipo de interés variable son bastante reducidos, aunque cada año sufrirán una revisión ligada a la evolución del índice utilizado como referencia, de la cuál puede resultar una elevación o un descenso del tipo de interés para todo el año siguiente. El principal índice de referencia utilizado para los préstamos hipotecarios a tipo de interés variable es el EURIBOR (Euro Interbank Offered Rate), es decir, el tipo europeo de oferta interbancaria.

El Euribor es un índice referencial que se publica diariamente con el fin de informar acerca del tipo de interés promedio al que las entidades financieras se ofrecen a prestar dinero en el mercado interbancario del euro. El Euribor lo determinan 24 entidades financieras (las de más volumen de negocio y solvencia que operan en Europa). Estas entidades son:

- Bancos comerciales de países de la Unión Europea que participan en el euro
- Bancos comerciales de países de la Unión Europea que no participan en el euro
- Bancos comerciales internacionales de países no miembros de la Unión Europea pero con operaciones importantes en la Eurozona.

En España, el valor del Euribor se publica en el Boletín Oficial del Estado y todas las entidades financieras reciben diariamente en tiempo real una notificación diaria del valor del mismo, siendo el índice más utilizado para préstamos hipotecarios.

El proceso de cálculo del Euribor es el siguiente:

- Antes de las 10.45 a.m, los 24 bancos que intervienen en su cálculo (España participa con el BBVA, Banco de Santander y CaixaBank), deben comunicar el dato del tipo de interés al que se prestan a través de la plataforma TARGET (Trans-European Automated Real-Time Gross-Settlement Express Transfer System)
- A las 11 a.m, el European Money Markets Institute (EMMI), realiza el cálculo del nuevo valor del Euribor mediante una media ponderada (eliminando el 15% más alto y el 15% más bajo. El resultado se redondea a tres decimales.

Con frecuencia anual, las hipotecas referenciadas a Euribor son revisadas, utilizando para ello el Euribor medio en el último mes antes de la revisión. En caso de que el Euribor haya experimentado una subida, su préstamo contemplará este cambio, subiendo la cuota mensual a pagar durante todo el año siguiente y hasta la próxima revisión. Cuando el Euribor experimenta un descenso, la situación será la contraria y se producirá un abaratamiento de la cuota mensual a pagar por el prestatario para todo el año siguiente hasta que se vuelva a revisar. Es importante ver en la escritura cuál es la fecha y la periodicidad de revisión del tipo de interés, si no viene detallada se considerará como fecha de cálculo la fecha de la firma; también hay que ver si en las condiciones de la revisión se considera la media del Euribor del último mes antes de la fecha de revisión o los 2 o 3 meses anteriores a ésta.

Las entidades financieras suelen incrementar el Euribor con unos puntos porcentuales denominados DIFERENCIAL. El diferencial representa una ganancia para la entidad y, al igual que las comisiones, cada entidad tiene libertad para establecer la cuantía que estime pertinente o las condiciones vinculadas a su determinación. Pongamos un ejemplo: supongamos que el Euribor está en 0,12 puntos porcentuales y el diferencial

que la entidad financiera aplica es de 3 puntos porcentuales, la hipoteca aplicará un tipo de interés anual de 3,12%.

Hay entidades financieras que aplican un diferencial muy bajo pero vinculado al cumplimiento de ciertas condiciones como: domiciliación de nóminas por un importe determinado, contratación de tarjetas, planes de pensiones, compra de acciones, seguros...etcétera.

El banco nos puede aplicar en la revisión un redondeo del interés, éste por ley **no puede superar el octavo de punto (0,125)**, por ejemplo: supongamos que en la revisión el tipo resultante aplicado a la hipoteca (Euribor + diferencial) fuera de 3,312% y la entidad redondeará a 3,5% es decir, la entidad estaría aplicando un redondeo al alza de 0,188 superior por tanto a 0,125 que es el máximo legal (este redondeo sería reclamable). De acuerdo con una circular del Banco de España, **el redondeo se hará al extremo del intervalo pactado más próximo, sin que éste pueda rebasar el octavo de punto, así los intervalos serían:**

0->0,125->0,250->0,375->0,5->.....

Esta normativa puede dar lugar a una interpretación errónea, y es que no detalla “el más próximo, por encima y por debajo”, con lo que el banco sistemáticamente puede realizar redondeos al alza sin llegar a sobrepasar el octavo de punto con lo que la reclamación sería difícil. Veamos un ejemplo:

Supongamos un préstamo al 4,401%. De acuerdo con la tabla de redondeos:

4->4,125->4,250->4,375->4,5->...., el banco le podría aplicar 4,5% que es el más próximo superior en lugar del 4,375% que sería el más próximo distancia entre 4,401 y 4,5 sería de 0,099, quedando claro el perjuicio para inferior; sin embargo la distancia entre 4,401 y 4,375 sería de 0,025, y la el cliente que ocasionaría tal práctica no ilegal pero sí abusiva. En el préstamo hipotecario, se hará constar en una cláusula el tipo de interés resultante anual a través de las siglas TAE que significa (Tasa Anual Efectiva o Equivalente). Este tipo de interés representa el coste efectivo anual de la hipoteca (cuando en su cálculo se ha incluido los gastos y comisiones anuales) o el equivalente, que permitirá calcular las equivalencias correspondientes para el cálculo del interés mensual por ejemplo.

Es frecuente que en las publicidades de productos bancarios, el TAE que aparezca en la información no contenga gastos y éstos vengan relacionados a pié de folleto en letra pequeña; en estos casos el cálculo del coste efectivo TAE que represente el coste real (con comisiones y gastos incluidos) debe solicitarse a la entidad. Como el préstamo hipotecario se suele pagar mediante cuotas mensuales (que incluyen el interés pagado a través de la cuota y la amortización o devolución del TAE la tasa nominal TIN. El TIN

no es más que el producto de la tasa de interés mensual por 12 meses, es decir, es el resultado de la anualización del interés. Según el Banco de España, **el Tipo de Interés Nominal (TIN)**, es el tipo que se menciona usualmente en los contratos en los que se pacta el pago de intereses y se caracteriza porque en **no se descuenta la tasa de inflación (por oposición al tipo de interés real, en el que se resta la inflación)**. Pongamos un ejemplo:

-Supongamos que se está pagando al mes un 0,1% (Interés mensual), con lo que al cabo de 12 meses, el interés será de un $0,1 \times 12 = 1,2\%$ TIN

Si en lugar de pagar el interés mensual se pagara de forma anual el TAE sería de:

$$TAE = \left(1 + \frac{TIN}{12}\right)^{12} - 1 = \left(1 + \frac{0,012}{12}\right)^{12} - 1 = 12,066\%$$

Estas conversiones no han tenido en cuenta comisiones ni inflación, y suelen ser las conversiones que se utilizan para ofrecer información de los tipos de interés en los contratos.

1.1.2.2 Comisiones posibles que pueden aparecer en el contrato

La comisión de novación: también llamada comisión por modificación de las condiciones. Es una comisión que se aplica cuando se modifica alguna de las condiciones pactadas inicialmente en el contrato, por ejemplo un alargamiento en el plazo de amortización, o en el tipo de interés. Esta comisión varía en función de la entidad; sólo está regulado por ley el importe máximo a aplicar sobre el capital pendiente en caso de ampliación del plazo.

La comisión de subrogación: es la que se aplica ante un cambio de entidad (el prestatario cambia el préstamo hipotecario de una entidad a otra que ofrece mejores condiciones). Esta comisión también tiene un máximo regulado por Ley (máximo del 1% del capital pendiente).

La comisión por reembolso parcial o entrega a cuenta: es la que se aplica cuando el prestatario decide anticipar una cantidad de dinero durante la vida del préstamo con el fin de reducir deuda pendiente (amortización extra). Generalmente las entidades financieras suelen exigir que las entregas a cuenta sean cantidades superiores a 600 euros y no superiores al 25% de la deuda pendiente. Hay entidades que no cobran esta comisión, y otras que la aplican habitualmente. Por término medio, ésta comisión suele ser de un 0,5% sobre el capital pendiente.

La comisión por cancelación anticipada del préstamo: es la que se aplica cuando el prestatario decide cancelar el préstamo antes de que finalice el plazo amortizativo (durante la vida del préstamo). Algunas entidades financieras establecen condiciones restrictivas a los prestatarios que limiten el momento posible de cancelar (a partir de una cifra de capital amortizado) o una comisión variable en función del acortamiento del plazo entre el final de la vida del préstamo y el momento de realizar la cancelación.

Comisión por compensación de los tipos de interés: es la que se cobra la entidad financiera al prestatario en el caso en que los tipos de mercado sean, en el momento de la cancelación, menores que los que estaba pagando en su préstamo. Por tanto, es una forma de cubrir a la entidad del riesgo de una bajada de tipos que le ocasione un perjuicio en caso de una amortización total o parcial del préstamo.

Comisión de estudio: en concepto de los gastos de tramitación de la solicitud del préstamo

Comisión de apertura: en concepto de concesión del préstamo.

Interés de demora: es el que se aplica en caso de retraso en el pago de las cuotas del préstamo hipotecario. Suele ser superior al de los intereses ordinarios, y debe figurar necesariamente en el contrato del préstamo. De acuerdo con el artículo 114 de la Ley Hipotecaria “los intereses de demora de préstamos o créditos para la adquisición de la vivienda habitual, garantizados con hipotecas constituidas sobre la misma vivienda, no **podrán ser superiores a tres veces el interés legal del dinero**. El interés legal del dinero es el que se aplica a efectos legales para una reclamación de indemnización; este interés se publica cada año. Supongamos que el interés legal del dinero fuera del 4%, los intereses de demora en ese caso no podrían superar el 12%. **Los intereses de demora se devengarán exclusivamente respecto a la cantidad adeudada y no sobre la cantidad total del préstamo.**

Comisión por reclamación de posiciones deudoras: es la que se cobra al prestatario cuando se retrasa en el pago y el banco debe notificar a éste dicha circunstancia para que pase por la entidad y regularice su situación, previniéndole de lo que puede ocurrir si la situación de impago persiste.

Interés por descubierto: es el que se cobra cuando la cuenta del prestatario tiene un saldo inferior a la cuota del préstamo mensual que debe pagar. Por cada día que pase sin regularizar la situación y reponer el saldo de la cuenta, el banco cobrará un interés.

Comisión por cambiar de tipo de interés variable a fijo: para hacer una novación de este tipo, el banco puede cobrar una comisión que puede ser del 0,5% si se realiza el cambio en los 5 primeros años de vida del préstamo, o del 0,25% si se realiza en los años posteriores.

Cláusula suelo y cláusula techo: también se denomina como “límite a la aplicación del interés variable”, “límite de variabilidad” o “tipo de interés variable”. La cláusula suelo es el tipo de interés mínimo que el prestatario pagará en su préstamo en el caso de que se produjera una bajada en la revisión anual de su interés; así por ejemplo, supongamos que en un contrato hipotecario estuviera fijada una cláusula suelo del 5%, y que en la revisión anual del interés variable del préstamo resultara un tipo del 4% (Euribor + diferencial), la entidad aplicaría el suelo, es decir el 5%. En este sentido, la cláusula suelo protege a la entidad del riesgo de caída en los tipos y perjudica a los prestatarios que no pueden beneficiarse del ahorro resultante de dicha bajada. La cláusula techo es lo contrario, es el tipo de interés máximo que la entidad puede cobrar aunque los tipos de interés subieran por encima de éste; así por ejemplo, supongamos que los tipos de interés en la revisión anual subieran al 11% y la cláusula techo fuera

del 10%, la entidad no podría cobrar al prestatario más que el 10%. En este sentido, se protege al cliente.

Hay tres motivos posibles por los que una cláusula suelo puede resultar ilegal y por tanto denunciabile (V. Izquierdo, E. (2010)):

- 1- Cuando en el contrato no aparece dicha cláusula. El prestatario puede alegar desconocimiento en una demanda
- 2- Cuando hay mucha diferencia entre suelo y techo o cuando no existe techo. Por ejemplo un suelo del 4% y un techo del 20% (es prácticamente irreal que los tipos de interés subieran más de esa cifra).
- 3- Si a pesar de figurar cláusula suelo y techo en la escritura, el banco no informó debidamente al cliente sobre el significado de dicha cláusula. El Notario también está obligado a informar al prestatario en el momento de la firma de la escritura de préstamo hipotecario del significado de esta cláusula, asegurándose de que lo entiende.

En resumen, el principal motivo de reclamación en esta cláusula es la falta de transparencia. Ya son varios los bancos que están devolviendo los importes de las cláusulas suelo aplicadas injustamente.

1.1.3 El Aval

Los bancos en su intento de reducir riesgos de impago por parte de sus clientes suelen exigir garantías complementarias que podrían ejecutar en un momento dado si la situación lo requiriera. A esas garantías se les denomina AVAL.

El Aval es una persona o bien (mueble o inmueble) que garantiza la solvencia de la operación, y responde económicamente en caso de que el deudor principal no pueda hacerlo.

El aval puede ser una nómina, aunque no suele ser suficiente, dado que si el usuario no paga el préstamo es probable que sea porque no tiene trabajo ni por tanto nómina. El aval puede ser una persona que se compromete y hace responsable del pago del préstamo en caso de impago por parte del deudor principal. El aval puede ser un bien mueble o inmueble propiedad del deudor, que cubra por su valor económico el posible impago por parte del deudor. Finalmente, también existe el llamado aval bancario, que es la garantía de que otra entidad financiera distinta a la que otorga el préstamo se hará cargo de las deudas en caso de impago.

El aval personal puede ser SOLIDARIO o MANCOMUNADO. El aval solidario es aquél en el que el fiador o avalista responde frente al acreedor de la misma manera y en las

mismas condiciones que el deudor y por el importe total de la deuda avalada. En el caso del aval mancomunado, la deuda se entiende dividida entre ambos (deudor principal y avalista) de forma que el banco podrá reclamar al avalista sólo por la parte de la que se comprometió a responder. En el caso de firmar un aval mancomunado, se puede incluir en el contrato una cláusula denominada DERECHO DE EXCUSIÓN, por medio de la cual, el banco no podrá reclamar al avalista cantidad alguna hasta que no haya intentado cobrar la deuda con cargo a la totalidad de los bienes con que cuente el deudor.

En los contratos de adhesión que se utilizan en las Entidades de Crédito, se suele establecer de oficio *“la solidaridad de la fianza prestada respecto al deudor principal, la renuncia del avalista al derecho de excusión y en el caso de pluralidad de avalistas, la solidaridad entre ellos”*; de forma que, el banco puede reclamar el importe total adeudado indistintamente al deudor o a cualquiera de los avalistas existentes, sin necesidad de respetar orden ni dividir la deuda entre todos o parte de ellos.

Los avalistas responden de igual forma y medida que los prestatarios para el caso de incumplimiento de pago, los intereses de demora, las costas procesales, seguros...etcétera. Por otro lado, la entidad bancaria no tiene la obligación de embargar en primer lugar el bien hipotecado en caso de impago; perfectamente podría soslayar la vivienda hipotecada y acudir directamente a los bienes personales del avalista.

En el caso de pluralidad de avalistas, la entidad bancaria podría acudir contra cualesquiera de ellos, si los bienes que ofrecieron en garantía son más fáciles de embargo y liquidación.

La extinción del aval sólo se produce en casos de:

- Condonación de la deuda (la entidad otorga una quita de la deuda (una reducción) que no haga necesaria la presencia del avalista.
- Por novación, cuando el deudor principal mejorara sensiblemente en su situación económica de forma que se hiciera innecesario el pedir aval.

La muerte del avalista no significa la extinción de su aval, es decir, “el aval se trasmite a sus herederos”. Así, los herederos responderán del aval con sus bienes y derechos presentes y futuros (artículo 1911 del Código Civil) desde el momento de aceptación de la herencia. Una forma de preservar sus propiedades es la de **aceptar la herencia a beneficio de inventario**. Esta cláusula es una modalidad de aceptación de la herencia en la que el heredero consigue que su patrimonio particular no se confunda con el heredado, de tal forma que sólo responderá de las obligaciones de pago del

deudor avalado hasta el límite y los bienes que heredó, preservando los suyos propios de la responsabilidad avalada.

Supongamos que una pareja de novios se compraran una vivienda para lo cual solicitaran un préstamo hipotecario en el que figuraran ambos como prestatarios o deudores solidarios, y el banco pidiera como garantía la firma de un aval. Es frecuente que, en estos casos, se ofrezcan como avalistas el padre o madre del novio y los de la novia. El banco en caso de impago, como hemos comentado anteriormente, podría ir contra cualquiera de ellos si hubieran firmado unas cláusulas en las que renuncian al beneficio de orden, división y excusión. En caso de separación, deberían llegar a un acuerdo de cuál de ellos va a quedar como nuevo y único deudor del préstamo, rehacer la escritura de préstamo hipotecario a nombre del nuevo deudor y para ello, realizar el trámite notarial de “extinción del condominio”. En caso de no realizar todos estos trámites y pese a la separación continuar figurando ambos como prestatarios, el problema podría venir porque el que asume los pagos del préstamo dejara de pagar, en cuyo caso, la deuda y sus consecuencias recaerían sobre el otro y/o los avalistas si éste incumpliera también los pagos.

Tanto si se trata de novios como de parejas de hecho o matrimonios con separación de bienes, es importante que antes de firmar ante Notario la escritura del préstamo hipotecario suscriban un contrato en el que se especifique la proporción de la propiedad de cada uno y la cuota hipotecaria que asumirán y quién se quedaría con la casa y la hipoteca en caso de separación.

1.1.4 El impago de deuda hipotecaria, posibles soluciones

1.1.4.1 La reunificación de deudas

La reunificación de deudas consiste en agrupar los créditos y préstamos contraídos por una persona (deuda contraída a través de las tarjetas de crédito, préstamos del coche, créditos al consumo, préstamos hipotecarios...) de manera que se cancelan todos ellos para crear un préstamo único con un plazo igual al plazo más largo de los reunificados (que suele ser superior en hasta 10 años al plazo del préstamo hipotecario) y un tipo de interés que suele ser el tipo medio de todos ellos. Al alargar el plazo de amortización de la mayoría de los préstamos, se reduce drásticamente la cuota mensual lo que supone un alivio económico para el deudor, aunque su deuda ha crecido notablemente.

La cancelación de todos los créditos y préstamos necesaria hasta la reunificación de los mismos en uno sólo, implica una suma importante de gastos de cancelación anticipada de todos ellos, así como de creación del nuevo préstamo resultante de tal reunificación (gastos de apertura, seguro, notario, registro, impuestos...); a todos estos

gastos se unirá la gestión de todo el proceso (mayor si se ha contratado la reunificación a través de un intermediario financiero). Todos estos gastos se suelen incluir en la cuantía del nuevo préstamo. En resumen, aumenta el plazo de amortización y aumenta la deuda, aunque el deudor queda muy contento con la operación si únicamente tiene en cuenta que se le reduce la cuota mensual a pagar.

Supongamos que una persona tenía contraídas las siguientes deudas (tabla 1):

Tabla 1: relación de deudas contraídas

Deuda	Capital pendiente	Plazo de amortización	Tipo de interés	Cuota mensual
Préstamo hipotecario	65.000€	20 años	3%	360 euros/mes
Tarjeta de crédito	7.000€	18 meses	18%	212,05 euros/mes
Préstamo coche	15.500€	8 años	8%	257,95 euros/mes
Préstamo personal	6.000€	6 años	20%	100 euros/mes

Fuente: simulación de elaboración propia

En total, tiene 93.500 euros en préstamos y créditos, y está pagando una cuota mensual de 930€/mes.

La reunificación sería por un importe de 93.500€ al 4% TAE, esto es, un 0,3273738% mensual, y por un plazo de 35 años, con lo que la **cuota al mes resultante sería de 413,994 €/mes**. Si los gastos de cancelación, reunificación, creación del nuevo préstamo, se incluyeran en el importe $93.500+8000= 101.500$ euros, la cuota subiría a unos 449,5€.

1.1.4.2 Reestructuración de la deuda hipotecaria

El procedimiento de reestructuración de deuda se aplica a familias dentro del umbral de exclusión (según la ley hipotecaria en vigor a deudores por hipotecas correspondientes a la 1era y única vivienda, cuya cuota hipotecaria sea superior al 60% de los ingresos netos que perciba el conjunto de la unidad familiar, en familias que carezcan de rentas derivadas del trabajo o actividades económicas). El procedimiento de reestructuración de la deuda solo será posible para aquellos deudores que todavía no hayan sufrido un embargo efectivo.

La reestructuración de deuda conlleva una serie de medidas destinadas a facilitar el pago de la deuda; algunas de estas medidas consisten en conceder una carencia de cuatro años en la amortización de capital, una ampliación del plazo de amortización hasta 40 años, o una reducción en el tipo de interés aplicable al Euribor (diferencial).

Si, una vez establecidas estas medidas, aún así resulta inviable el pago de la deuda, sería posible solicitar una “*quita en el capital pendiente de amortización*”, esto es, que se le perdonara parte de la deuda.

En caso de que fracasen todas las vías para lograr una reestructuración de la deuda y el deudor siga en mala situación económica no pudiendo hacer frente al pago de sus deudas, el último recurso que le quedaría sería el de solicitar la **dación en pago de la vivienda**. La dación en pago de la vivienda consistiría en entregar la casa al banco y saldar de este modo la deuda por completo, cancelar las responsabilidades personales de deudor y avalistas y habilitar la permanencia en el piso bajo régimen de alquiler por al menos dos años.

1.1.4.3 Declaración de quiebra familiar

La ley concursal de declaración de quiebra familiar, permite a personas físicas negociar con acreedores y detener la ejecución de sus bienes por deudas impagadas (créditos hipotecarios y de consumo así como deudas de impuestos).

Esta demanda se interpone ante el Juzgado de lo Mercantil. El juez actuará como mediador entre el deudor y la junta de acreedores. La demanda ha de ir firmada por un abogado y un procurador, y en la misma ha de constar el estado de insolvencia actual o inminente, y acompañar por los documentos que sean necesarios para demostrar tal insolvencia. El abogado que intervenga debe solicitar un apoderamiento “*apud acta*” en el propio juzgado.

Es necesario que se presente una memoria con la situación económica y jurídica del deudor y actividades desarrolladas por éste en los últimos 3 años. Si el deudor está casado, es necesario indicar la identidad del cónyuge y el régimen económico del matrimonio (gananciales o separación de bienes). También habrá que presentar la relación de acreedores por orden alfabético, con expresión de la cuantía y el vencimiento de sus respectivos créditos y garantías personales o reales constituidas.

Una vez presentada la demanda y la documentación que la ha de acompañar, el deudor recibirá una notificación en un plazo de 20 días hábiles, en la que se indicará si el juzgado admite o no a trámite dicha demanda. Si se admite a trámite, se registrará la declaración de concurso mediante un auto judicial. A partir de este momento quedan paralizados los intereses generados por los impagos y las ejecuciones.

Con el auto, el juez nombrará a un administrador concursal (abogado o economista) que defenderá las facultades patrimoniales del deudor. Posteriormente tiene lugar una propuesta de convenio, bajo la supervisión del juez, que será votada por los acreedores

para después llegar a la “ejecución del convenio” que no es más que el procedimiento a seguir para que la deuda sea liquidada.

Tras el proceso, el resultado puede ser favorable al deudor (reducción de la deuda, aplazamientos de pago...), o desfavorable, en cuyo caso las deudas siguen vivas, y además el deudor tendrá que afrontar los gastos del procedimiento.

1.1.5 El procedimiento de embargo hipotecario

El embargo consiste en la ejecución del bien objeto de garantía o prenda de una deuda cuando se produce un impago de la misma. El embargo hipotecario es el más grave de todos los posibles, ya que supone la ejecución mediante subasta de la vivienda y tras su adjudicación a un comprador la obligación del deudor de abandonarla.

A partir de 3 impagos de cuotas mensuales en el préstamo hipotecario², la entidad bancaria puede iniciar un proceso de ejecución hipotecaria. El proceso de ejecución hipotecaria puede realizarse ante un notario en cuyo caso se denomina “*ejecución hipotecaria extrajudicial*”, o ante un secretario judicial en cuyo caso se denomina “*ejecución hipotecaria judicial*”. La elección de una u otra vía depende del banco.

Cuando el banco presenta una demanda ejecutiva (ya sea ante notario o ante el juzgado), se le remite al deudor una copia, de este modo, queda constancia del importe adeudado que se le reclama más los intereses ya devengados y los que se devengarán por cada día en el que se retrase su pago. En ese documento que recibirá el deudor figura un plazo de 10 días para pagar. La notificación se hará en el domicilio que conste en la escritura del préstamo hipotecario y si en dicho domicilio no puede ser hallado, se publicará el requerimiento de pago en el tablón del Ayuntamiento, en el Registro de la Propiedad o en el tablón del Juzgado.

Si transcurridos esos 10 días, el deudor sigue sin pagar, se pide al Registro de la Propiedad que informe sobre las cargas que presenta la vivienda para informar a todos los que puedan tener intereses en juego en el inicio de la ejecución hipotecaria.

El siguiente paso será la convocatoria de subasta. Los anuncios de subasta se colocan en el tablón de anuncios del Ayuntamiento, en el tablón de anuncios del Registro de la Propiedad, en el tablón de anuncios del Juzgado, en el Boletín Oficial de la Provincia o incluso en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma. En dicho anuncio figurará el lugar, día y hora en el que se celebrará la subasta de la vivienda así como el precio por

² En la nueva ley hipotecaria pendiente de aprobación, los bancos pueden ejecutar la hipoteca a partir del tercer mes del impago, una deuda pendiente en un umbral del 2% del préstamo (intereses incluidos) o nueve cuotas durante la primera mitad del contrato y el 4% o doce mensualidades en la segunda mitad del contrato.

el que inicialmente sale a la venta (especificado por ley como el precio que figura en la escritura de la hipoteca).

El día especificado en la convocatoria se producirá la celebración de la subasta, remate o adjudicación. El Notario o el Secretario del Juzgado comparará todas las pujas realizadas por la vivienda y formalizará la transmisión de la propiedad a favor de la puja más alta. Si nadie ha pujado por encima de los mínimos legales y el banco no se queda con la vivienda, se convocará una segunda subasta al 75% del valor que aparece en la escritura de la hipoteca. Si tampoco nadie puja en esta segunda subasta, y tampoco el banco se queda con la vivienda, se procede a señalar día y hora para una tercera y última subasta en la que se podrá ofrecer cualquier precio.

En la práctica, son los bancos los que se suelen quedar con la vivienda pero sólo si nadie puja. Una vez adjudicada la vivienda, el nuevo propietario podrá ocupar ésta, y si todavía no ha salido de la misma el antiguo propietario, será el juzgado quien deberá ordenar el lanzamiento inmediato. Será el juzgado quien señalará un día y una hora en el cual el nuevo propietario, acompañado de una comisión judicial, puede acudir con un cerrajero a la vivienda y tomar posesión de ella.

Si en la subasta se ha adjudicado un precio inferior a la deuda pendiente, el deudor ejecutado además de quedarse sin la vivienda, seguirá teniendo deuda a la que hacer frente.

1.1.5.1 Desahuciados: acceso a un alquiler social

Las personas que han perdido su vivienda habitual porque ha sido embargada ante un reiterado impago de su préstamo hipotecario, pueden solicitar una vivienda de alquiler social. Para tramitar su petición, lo primero que deben hacer es dirigirse a los Servicios Sociales del Ayuntamiento de su localidad, con el fin de comprobar que forman parte del Fondo Social de Viviendas. Muchas de las viviendas que se ofrecen en alquiler social forman parte del inmobiliario que posee el banco, y por tanto, será éste quien deberá evaluar la necesidad de adjudicar o no el alquiler social a partir de un informe sobre la situación del solicitante realizado por los Servicios Sociales del Ayuntamiento. Podría darse el caso de que el banco o caja deniegue la petición del desahuciado, en este caso, la familia afectada podrá solicitar el arrendamiento a otra entidad bancaria que también participe en el Fondo.

Para solicitar el alquiler social es necesario que se cumplan unos requisitos:

1.- Tener unos ingresos familiares inferiores a 3 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (1.597 euros/mes) o no superar una renta de 19.000 euros al año.

2.- No pueden ser propietarios de ninguna otra vivienda

3.- Deben cumplir con alguna de las siguientes condiciones de vulnerabilidad:

- Ser familia numerosa

- Pertener a una unidad familiar monoparental con dos o más hijos a cargo

- Tratarse de una familia que tenga un menor de hasta 3 años o que alguno de sus miembros tenga una discapacidad superior al 33% o una situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de manera permanente para trabajar.

- Paro de larga duración y ayudas por desempleo agotadas

- Que la familia tenga alguna víctima de violencia de género

El precio del alquiler se pactará entre la entidad propietaria del inmueble y la familia y oscilará entre los 150 y 400 euros mensuales (el importe no podrá superar el 30% de los ingresos mensuales de la unidad familiar). Los gastos de contribución y de cualquier obra necesaria correrán por cuenta de la entidad bancaria y los gastos de agua, luz, teléfono al inquilino.

El contrato de arrendamiento social tendrá una duración de dos años prorrogable por uno más si los requisitos de acceso siguen cumpliéndose.

1.1.6 El crédito al consumo

El crédito al consumo se formaliza a través de un contrato por medio del cual el prestamista concede o se compromete a conceder una cantidad de efectivo a un consumidor bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación, con el compromiso de éste último de devolver (amortizar) la cantidad prestada o el crédito consumido así como pagar unos intereses que se calcularán sobre el capital pendiente de amortizar (deuda pendiente) en cada período durante la vida del contrato.

Para la concesión de un crédito al consumo la entidad bancaria realizará una evaluación previa y obligada de la solvencia del potencial cliente (comprobará si éste se encuentra inscrito en un registro de morosos). En el caso de la tarjeta de crédito, el titular de la misma dispone de un límite de crédito automáticamente concedido por el hecho de poseer dicha tarjeta, y hasta dicho límite podrá obtener financiación a plazos de sus compras. También la entidad financiera podrá exigir unas garantías adicionales (aval material con otra propiedad del deudor) o obligar al deudor a contratar un seguro de vida o desempleo que garantice el pago si se producen tales contingencias.

De acuerdo con el artículo 28 de la Ley de contratos de crédito 16/2011 de junio, y su adaptación a la Directiva europea de 2008, existe una limitación de 2,5 veces sobre el interés legal del dinero en cuanto a interés por impago en el crédito al consumo. En esa misma ley también se introduce **el derecho a desistir del contrato (arrepentirse de haberlo contratado) y dejarlo sin efecto sin necesidad de indicar los motivos que le llevan a ello y sin penalización alguna, si dicho desistimiento se produce en un plazo máximo de 14 días. El plazo de desistimiento se inicia en la fecha de suscripción del crédito.**

Los préstamos personales o de consumo, pueden pedirse a una entidad financiera, a un prestamista particular, entre familiares, o a una empresa de servicios financieros (intermediario financiero). En el caso de prestamistas particulares (préstamos de capital privado), muchas veces el cliente no sabe quién es el que realiza el préstamo, estos prestamistas particulares suelen anunciarse en los medios de comunicación bajo titulares como *“préstamos rápidos, en un día y sin pedir explicaciones sobre el uso del dinero, llame al 902.....”*, los intereses que cobran son prohibitivos, por poner un ejemplo: dinero rápido qué bueno, ofrece créditos de hasta 300 euros al 2.425%, twinero al 3.725%, cashper al 3.752%. Estos particulares no están regulados por autoridades supervisoras como el Banco de España, y muchos de ellos ni siquiera están declarados en el Registro de Actividades Mercantiles, por ello, pueden rescindirte el contrato o cambiar sus condiciones cuando quieran, si no pagas a tiempo te pueden imponer tasas extras discrecionales, no respetar el derecho a desistir o arrepentirte de haber firmado el contrato...etcétera.

El préstamo también puede ser entre familiares, aunque en este caso, si se quiere hacer de manera legal se tiene que presentar en Hacienda un contrato privado o un contrato ante notario en el que conste el capital que se presta y el tipo de interés que se aplicará (superior al 0%). Hacienda podrá requerir periódicamente justificación de que el familiar deudor está pagando al que actúa como prestamista, ya que de lo contrario se estaría simulando un préstamo cuando en realidad se trata de una donación (eludiendo así el pago de impuestos correspondiente).

Las entidades financieras también están ofreciendo en el mercado dinero rápido (pequeños créditos al consumo para prestatarios con menos garantías a los que cobra un interés muy superior y tramitaciones más livianas); así por ejemplo BBVA tiene la línea de crédito rápido Dinero Express, el Santander CrediAgil, BancoSygma los créditos Mediatis..etcétera. Los intereses que se cobran por este dinero rápido son aproximadamente 7 a 8 veces superior al tipo de interés de los habituales créditos al consumo.

La contratación de créditos al consumo se puede también realizar a través de intermediarios financieros en forma de empresas de servicios financieros sujetas a la legislación de protección de los consumidores y a la legislación mercantil (deben estar registradas en el registro mercantil de las comunidades autónomas correspondientes a su domicilio social. Así, en las grandes superficies podemos encontrar departamentos de servicios financieros que nos ofrecen financiación a nuestras compras (en realidad estos departamentos están dados de alta como intermediarios financieros).

En los concesionarios de coches suelen ofrecer financiación, bien porque tienen una división o departamento financiero (declarado como intermediario financiero), o bien esa financiación la ofrece una entidad financiera con la que el concesionario suele trabajar.

En la financiación que ofrecen los concesionarios, suelen obligar al cliente a contratar un seguro de vida y desempleo (el coste total del seguro durante los años que nos obliguen a contratarlo se suma al valor del coche y sobre el total se calcula la cuota mensual que deberá pagar el cliente.

Estas financiaciones no suelen concederse para vehículos por debajo de los 6.000 euros, e incluyen en la mayoría de casos una cláusula denominada “**pacto de reserva de dominio**” que consiste en que el vehículo queda inscrito en el Registro de Bienes Muebles como garantía de que se pague el préstamo, de forma que, el comprador del coche no puede venderlo ni transmitirlo hasta que no pague la totalidad de la deuda.

En la financiación de coches, los concesionarios suelen ofrecer descuentos de hasta 1.000 euros en el precio del coche, y este descuento resulta de gran atractivo para la mayoría de los compradores, pero sin embargo si contamos la comisión de apertura de la financiación, los seguros y los intereses por aplazamiento de los pagos, el coste es muy superior al descuento que hacen.

2.1 Las cuentas de ahorro

2.1.1 Los depósitos a la vista

Los depósitos a la vista (cuentas corrientes y libretas de ahorro) son depósitos de dinero con los que se realizan las operaciones bancarias habituales (cobrar la nómina, pagar recibos, domiciliar pagos, hacer transferencias....). Se denominan “a la vista” porque el titular puede sacar su dinero en parte o en su totalidad en cualquier momento.

La diferencia entre una libreta de ahorro y una cuenta corriente es que, mientras en la libreta de ahorro hay un soporte físico donde hacer las anotaciones contables de las transacciones realizadas (la libreta), en la cuenta corriente no existe tal soporte físico por lo que, en este caso, las anotaciones se hacen en extractos bancarios a petición del cliente al que se le suele entregar un talonario de cheques. La rentabilidad al dinero depositado en ambos es prácticamente nula y sin diferencia entre ambos.

La identificación de cuentas bancarias se realiza mediante el código IBAN (International Bank Account Number) que sirve para identificar a nivel internacional la cuenta bancaria.

La titularidad de una libreta de ahorro o cuenta corriente puede ser de dos tipos: indistinta o solidaria y mancomunada o conjunta. En las cuentas de titularidad indistinta o solidaria, cualquiera de los titulares pueden disponer de la totalidad del saldo de la misma, simplemente firmando, mientras que en la titularidad mancomunada o conjunta, aunque cualquiera de los titulares puede ingresar cuando quiera, necesitan el consentimiento de alguno o todos los demás para poder efectuar reintegros u operaciones que disminuyan el saldo.

En el caso de la titularidad indistinta o solidaria, uno de los titulares puede dejar la cuenta sin saldo o generar un descubierto (del que todos los titulares responderán solidariamente); por ello, en el caso de una separación matrimonial o de pareja en la que ambos sean titulares indistintos, es recomendable que se informe al banco de la situación con el fin de que cautelarmente se bloqueen los reintegros de la cuenta hasta tanto no haya una sentencia en firme de divorcio o un acuerdo de reparto y liquidación de la cuenta.

La titularidad conjunta o mancomunada es la que se suele hacer cuando los fondos de la cuenta proceden de un colectivo (un colegio, una comunidad de vecinos, asociación....) y por motivos de seguridad se prefiere esta modalidad de titularidad que de algún modo controla más los movimientos (suele ser necesaria la firma del Presidente y el Secretario para hacer un reintegro).

Tanto en las libretas de ahorro como en los depósitos a la vista, existe también la figura del Autorizado en cuenta. Los autorizados son las personas que los titulares permiten para que en su nombre y representación puedan disponer sin limitación del saldo existente en la cuenta, pudiendo firmar cheques, reintegros y cualquier otra transacción, excepto cancelar la cuenta o pedir su bloqueo. El titular puede revocar en cualquier momento tal autorización, y queda revocada automáticamente si el titular falleciera.

En las cuentas indistintas o solidarias, si uno de los titulares falleciera, los otros titulares podrían disponer del saldo sin consentimiento expreso de los herederos del titular fallecido. En las cuentas mancomunadas o conjuntas, el fallecimiento de uno de los titulares imposibilitaría su firma ante una disposición del saldo y por tanto sería necesaria la cancelación de la cuenta.

2.1.1.1 Comisiones más frecuentes en los depósitos a la vista

La Circular 8/1990 del Banco de España, en su norma tercera, establece la libertad en el establecimiento de comisiones y gastos. La única obligatoriedad que deben cumplir las entidades financieras es la de presentar cada 3 meses al Banco de España una hoja de tarifas y comisiones que aplicará en ese trimestre. Una copia de dicha hoja debe quedar expuesta en el tablón de la propia entidad para consulta de todo aquél que lo desee, y por tanto deberá situarse en un lugar accesible y visible.

Las comisiones que con mayor frecuencia aparecen vinculadas a los depósitos a la vista son las siguientes:

-Comisión por descubierto: los descubiertos en cuenta son los “números rojos” que se producen cuando se realiza una retirada de fondos o se realiza un pago sin que haya saldo suficiente. Es dinero que la entidad le está adelantando al cliente y por tanto le cobrará intereses y comisiones por el saldo negativo de la cuenta.

Al dejar una cuenta al corriente o libreta de ahorro en descubierto puede suponer el pago de hasta tres tipos de penalizaciones:

1.- Comisión de apertura del descubierto

Esta comisión es la que se aplica desde el momento en el que la cuenta ha quedado sin saldo suficiente y la entidad adelanta o presta el dinero al cliente. Esta comisión está regulada por la Ley 7/1995 de 23 de marzo y no puede superar en importe junto a los intereses correspondientes un TAE superior en 2,5 veces el interés legal del dinero.

2.- Comisión por reclamación de posiciones deudoras

Algunas entidades cobran esta comisión cuando el importe del descubierto es superior a 30 euros, dura el descubierto (hasta que el cliente regulariza su saldo) más de 2 días hábiles y en algunos bancos hasta 10 días hábiles. Suele tener un importe entre 25 y 30 euros. Según la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), sólo está justificado el pago de esta comisión cuando el banco haya realizado las gestiones

oportunas para cobrar el descubierto y esta gestión haya generado un gasto a la entidad (una llamada telefónica o el envío de una carta).

3.- Intereses de descubierto

El descubierto se considera un préstamo y devengará un interés por cada día que se mantenga.

-Comisión de mantenimiento de la cuenta: es la comisión que retribuye a la entidad por la custodia del dinero, el mantenimiento de la operativa de la cuenta, la emisión de documentos y el servicio de caja.

-Comisión de administración o por apunte contable: es la que cobran algunas entidades por el número de operaciones realizadas al mes (por cada 10 o 15 anotaciones).

-Comisión por retirada de efectivo en oficina distinta al lugar donde está domiciliada la cuenta: esta comisión retribuye a la entidad por el trabajo de comprobar la firma y la existencia de fondos.

-Comisión por ingreso en efectivo en una cuenta de la que no se es titular: esta comisión está recibiendo numerosas quejas y reclamaciones por parte de numerosos usuarios que ingresan dinero en efectivo en una cuenta de un tercero por ventanilla. El Banco de España indicó en sus memorias de los años 2010 y 2011 lo siguiente: **“la aceptación de ingresos en efectivo para abono en cuenta de la propia entidad receptora constituye una prestación de servicio de caja, inherente al contrato de cuenta, y por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente”**.

4.-**Comisión por inactividad de cuenta:** es la que cobra el banco cuando la cuenta permanece inactiva más de 1 año, y el banco justifica esta comisión por el hecho de que sigue haciendo liquidaciones periódicas pese a que no hay movimientos registrados.

2.1.1.2 El Fondo de Garantía de Depósitos

El Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) es un depósito que se nutre de las aportaciones anuales de los bancos y cajas de ahorro a través de cuotas del 2 por 1.000 de los depósitos a los que se extiende su garantía. Con cargo a este fondo, si una entidad quebrara, se le garantizaría a cada titular de una cuenta 100.000 euros, con independencia del número de cuentas y clase de depósitos que tuviera en la entidad quebrada. Supongamos que en una cuenta corriente hubiera un saldo de 180.000 euros y solo hubiera un titular, el FGD sólo le cubriría en 100.000 euros, pero si hubiera dos titulares, la garantía de depósitos sería de 100.000 euros por cada titular y por tanto los 180.000 euros quedarían garantizados al 100%.

El Fondo de Garantía de Depósitos además de garantizar hasta ese límite (100.000 euros) a los depositantes sus recursos dinerarios, tiene también por objeto realizar actuaciones que refuercen la solvencia y funcionamiento de una entidad en dificultades. En defensa de los intereses de los depositantes y del propio Fondo.

En caso de quiebra de una entidad bancaria, los depósitos dinerarios no cubiertos por el FGD continuarían en su condición de acreedores ordinarios de la entidad hasta que se liquide la entidad dentro del correspondiente procedimiento concursal.

Al Fondo de Garantía de Depósitos deben contribuir todas las entidades bancarias, cajas de ahorros y cooperativas de crédito españolas inscritas en el Registro Especial del Banco de España. Los bancos no españoles que ejercen su actividad en España (entidades extranjeras comunitarias y extracomunitarias) están obligados a mantener la misma garantía de 100.000 euros por titular y entidad; aunque pueden elegir si quieren contribuir al Fondo de su país de origen, o una parte a su país y otra parte a España. Por ejemplo, el Banco Pichincha de Ecuador tiene estipulado el contribuir en un 20% al Fondo de Garantía de Depósitos Español y el 80% al de su país, pero la garantía de 100.000 euros por titular y entidad nos la garantiza igualmente.

Uno de los proyectos europeos que se están estudiando actualmente en la Comisión Europea es la creación de un sistema de garantía de depósitos que minimice el riesgo de retiradas masivas de dinero ante el pánico por quiebra de un banco, así como el riesgo de fuga de capitales desde un país en crisis hacia otro más seguro en la eurozona. La propuesta es la creación de un Sistema Europeo de Garantía de Depósitos, de forma que todos los depósitos de la Unión Bancaria Europea gocen del mismo nivel de protección, independientemente del Estado miembro en el que se encuentra la entidad bancaria.

2.1.2 Depósitos a Plazo

Los depósitos a plazo es un producto de ahorro orientado a ahorradores que no precisen de una disponibilidad inmediata de su dinero y puedan mantenerlo en una cuenta un plazo de más de 1 año recibiendo a cambio intereses de forma periódica o al vencimiento del producto.

La oferta de depósitos a plazo es abundante, tanto en plazos como en la forma de pagar los intereses o vincular el cálculo de estos a la evolución de índices, cestas de valores o evolución de un sector determinado de la renta variable.

La imposición a plazo fijo es uno de los productos financieros con mayor atractivo para el pequeño ahorrador y es el que goza de mayor popularidad. Son fáciles de contratar, no exigen muchos requisitos, y sobre todo, gozan de garantía de liquidez a vencimiento del producto. Para hacerlos aún más atractivos, muchas entidades financieras ofrecen por sus plazos fijos productos con gancho (televisores, baterías de cocina, consolas, robots de cocina...). Estos productos no son regalos (y en la publicidad no puede decir que lo sean), si no que constituyen una “*retribución en especie*” es decir, los intereses del depósito calculados para todo el plazo que en lugar de pagarse en efectivo se abonan en forma de cacerolas, televisores, relojes...etcétera. Al tratarse de intereses estarán sujetos a la legislación fiscal vigente, de forma que al llegar la campaña de la Renta (IRPF impuesto sobre la renta de las personas físicas), el banco remitirá al cliente un documento de intereses y retenciones en el que figurará cuantificado en dinero el producto que se entregó como intereses de la operación.

Todos estos rendimientos en forma de producto tienen un valor económico, el cual para poder compararlo con otro tipo de productos tiene que reflejarse en términos de TAE.

2.1.3 Cuentas estructuradas y cuentas de rentabilidad creciente

Un depósito estructurado, como indica su propia denominación, se trata de un depósito a plazo fijo combinado con una inversión en renta variable (bien a través de una cesta de acciones o un fondo de inversión). Al combinar dos productos con riesgo muy distinto, se consigue garantizar la inversión (con el depósito) y obtener un plus de rentabilidad (en el caso de que la inversión en renta variable tenga éxito), también puede darse el caso de que la inversión en renta variable no tenga éxito, en cuyo caso el ahorrador se iría con las manos vacías al vencimiento. Por otro lado, hay que tener en cuenta que, en estos depósitos estructurados no están cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos.

Uno de los aspectos que también hay que considerar en este producto son las comisiones. La comisión más destacada y de aplicación habitual es la de cancelación anticipada del producto. Con esta comisión, la entidad se protege ante eventuales salidas de capital que le obliguen a reestructurar sus inversiones (esta comisión suele oscilar entre el 1,5% del capital invertido y el 5%).

La letra pequeña es importante en este tipo de contratos de cuenta estructurada, ya que a veces la complejidad de la inversión vinculada a la operación hace que el cliente no entienda correctamente lo que se le está exigiendo. Pongamos como ejemplos los siguientes:

Ejemplo 1: (ejemplo publicado en el confidencial.com) “*un depósito estructurado que permite cancelaciones anticipadas los días 3 de cada mes a partir de mayo del 2XXX, no se podrá cancelar parcialmente la inversión por lo que la salida del producto debe ser completa*”.

Ejemplo 2: (ejemplo publicado en el confidencial.com) “*un depósito estructurado con duración de 2 años y 2 semanas. El cliente puede llegar a conseguir una rentabilidad del 8%, dependiendo de la evolución que tenga en el mercado una cesta de acciones compuesta por Banco Santander, Repsol y Telefónica. Pudiéndose dar 4 escenarios posibles.*

- 1) *Que suban los tres valores en bolsa en los próximos dos ejercicios. En este caso el cliente obtiene un 4% TAE el primer año y otro 4% en el segundo año.*
- 2) *Si suben los tres valores en el primer año pero no suben en el segundo, la rentabilidad será del 4% TAE el primer año y el 0% el segundo*
- 3) *Si no suben en el primer año pero si lo hacen en el segundo los tres valores, la retribución será del 0% en el primer año y del 8% en el segundo*
- 4) *Si las tres acciones no consiguen revalorizarse no conseguirá rentabilidad alguna en ninguno de los dos años”.*

Se puede apreciar que si alguno de los valores sufre una caída, se entraría directamente en el escenario 4) y por tanto, no se obtendría rentabilidad alguna en ninguno de los 2 años.

El Banco de España informa que, aunque la entidad se comprometa a devolver al vencimiento la totalidad del importe invertido, es importante valorar con detalle las circunstancias que pueden influir en la rentabilidad del producto. Por ejemplo, se debe ser consciente de que la revalorización media mensual de un índice bursátil no es lo mismo que su revalorización absoluta (entre las fechas de contratación y vecimiento).

Los depósitos crecientes, se caracterizan porque el dinero depositado a un plazo que se divide en tramos regulares (por ejemplo un plazo de 3 años en tres tramos anuales), recibe una retribución que crece progresivamente para cada tramo. En definitiva, los intereses crecen año tras año. Un ejemplo: un depósito creciente a 36 meses con rentabilidad creciente. El primer año pago un 0,35%, el segundo un 0,90%, y el tercero un 1,15%, dando como resultado una rentabilidad media del 0,8%TAE.

Los folletos publicitarios de los depósitos crecientes deben hacer mención del TAE medio, ya que ese es el dato realmente importante a la hora de comparar este producto con otro.

Uno de los principales atractivos de los depósitos crecientes suele ser la posibilidad de disponer del dinero en el momento que el cliente lo considere oportuno, aunque en algunos casos, la entidad impone restricciones a cuándo se puede disponer y de qué forma la rentabilidad prevista se modificaría o incluso se anularía.

2.1.4 Símbolos de identificación del riesgo; el test de idoneidad y el test de conveniencia

Cuando se va a contratar un producto de ahorro a plazo, una inversión o una gestión de carteras, la entidad bancaria está obligada a realizar actividades de asesoramiento financiero personalizadas, sobre los productos financieros que mejor se ajusten a los objetivos de inversión del cliente y a su situación financiera. Para justificar que el asesoramiento recibido por el cliente es el adecuado y que éste toma la decisión con pleno conocimiento, se deben cumplimentar y firmar por parte del cliente los Test de Idoneidad y los Test de Conveniencia.

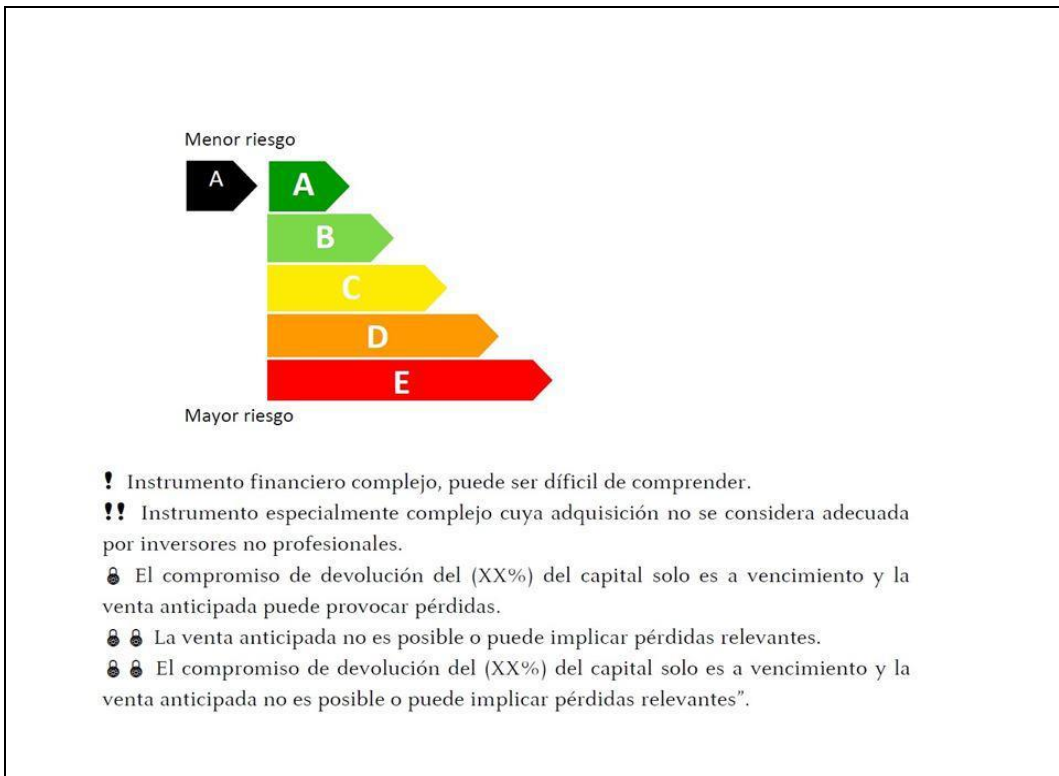
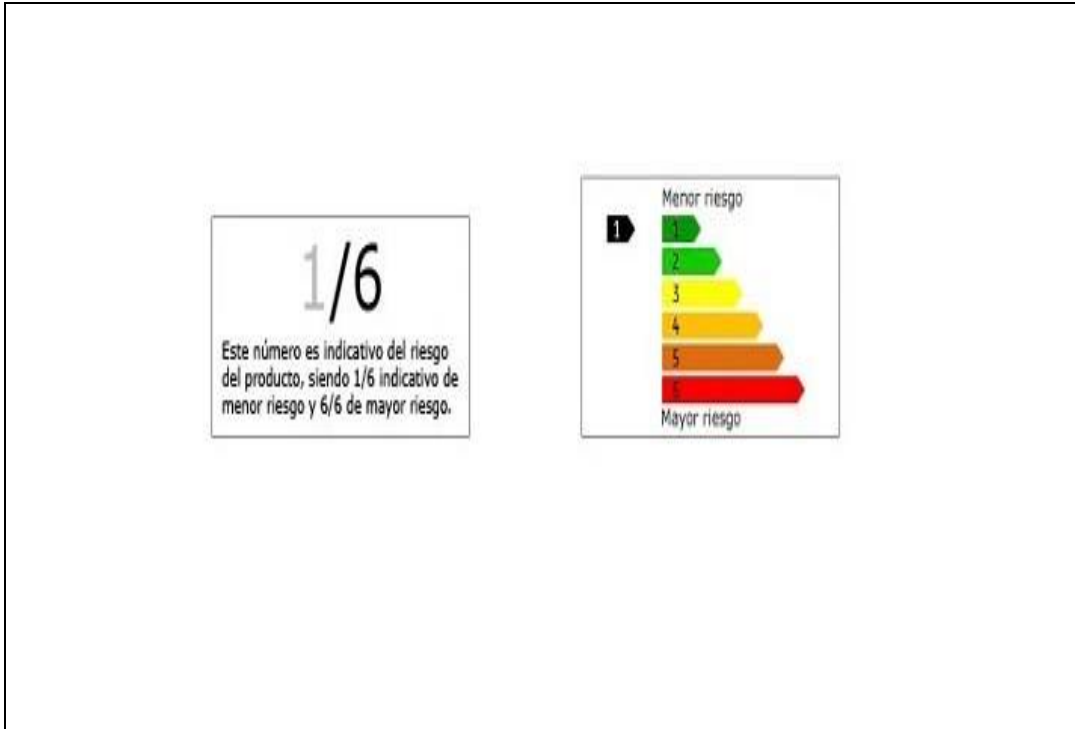
El Test de Idoneidad, contiene una serie de preguntas relativas a la situación financiera del potencial inversor, cuáles son sus objetivos de inversión y cuáles son sus conocimientos y experiencia en el ámbito de la inversión correspondiente a un determinado tipo de producto o servicio.

A través del Test de Conveniencia, contiene una serie de preguntas planteadas con el fin de conocer si el cliente es capaz de comprender la naturaleza y riesgos de los productos que la entidad le ofrece, y por tanto trata de valorar sus conocimientos y experiencia.

Al realizar ambos test, se pueden detectar contradicciones que indiquen una mala praxis, como por ejemplo, que una persona jubilada, sin estudios, sin historial de inversiones arriesgadas, contrate un producto de alto riesgo por el que pueda perder toda su inversión.

En los contratos de los productos de ahorro a plazo e inversiones, aparecerán una serie de etiquetas indicadoras del riesgo y la complejidad de la operación, las mostramos a continuación (Figura 1):

Figura 1: cuadro resumen de identificadores de riesgo y complejidad de productos financieros



Fuente: resumen de etiquetas indicadoras de riesgo y complejidad de productos financieros elaboradas por Rankia (2016)

Así por ejemplo, un producto de bajo riesgo tendría un marcador 1/6 y una calificación A.

3.1 Las tarjetas de crédito y débito y los cheques

3.1.1 Las plataformas electrónicas de transmisión de datos

La Sociedad Española de Medios de Pago, administra tres sociedades:

- Visa (para las tarjetas Visa)
- Servired (para las tarjetas 4B)
- Eurocard (para las tarjetas euro6000)

Ni VISA ni MASTER CARD emiten tarjetas por sí mismas. Son los bancos quienes emiten la tarjeta utilizando los distintos tipos de medios de pago. Cuando pagamos intereses, comisiones y otros gastos no los pagamos a VISA o MASTER CARD sino al banco que emite la tarjeta. A su vez, cobran a las entidades bancarias por la utilización de sus sistemas de pago. En definitiva, la VISA del Banco Santander puede ser bastante diferente en sus condiciones que la VISA del Banco de Sabadell, siendo las dos VISA. Las diferencias entre bancos se centran en :

- El coste de emisión de la tarjeta (algunos bancos la emiten de forma gratuita)
- El coste de mantenimiento: se suele cargar en anualidades, generalmente al principio de cada año.
- El tipo de interés que se aplicará a los aplazamientos de pago
- Los beneficios que ofrecen (algunas tarjetas están asociadas a programas de puntos que te premian por el gasto realizado con la misma).

En el anverso de la tarjeta debe figurar:

- -El nombre de la entidad emisora en la parte superior
- -Los logos de marca y aceptación en la parte derecha (4B, Visa, Euro6000)
- -El chip
- -El Personal AccountNumber (PAN) o número de la tarjeta
- -La fecha de caducidad de la tarjeta
- -El nombre del titular

En el reverso de la tarjeta figurará:

- -La banda magnética que contiene los datos del titular y los datos del titular y caracteres alfanuméricos que permiten a los cajeros y terminales actuar.
- -El panel de firmas
- -El holograma

- -El código CVC (card verification code) (3 dígitos de control e identificación de la tarjeta)

3.1.2 Prestaciones y servicios de las tarjetas

Existen dos modalidades de tarjeta, que explicamos a continuación:

La tarjeta de crédito confiere a su titular la posibilidad de disponer de dinero anticipado (a crédito), financiar a plazos una compra, además de las operaciones básicas de consultar la disposición de efectivo, consultar saldos, movimientos, hacer transferencias, pagar recibos, recargar el móvil, comprar entradas, pagos de impuestos, suscripción de fondos de inversión....etcétera.

Cada titular de una tarjeta de crédito tiene derecho a un límite en la cantidad de crédito que se le confiere con la tarjeta. Este límite se calcula en base a la situación financiera del cliente y el volumen de ahorro en el banco.

A diferencia del préstamo, en el crédito sólo se paga interés por la cantidad de crédito consumida y no por el resto; así por ejemplo, si un titular de una tarjeta con límite de crédito de 2.000 euros dispone de 300 euros a crédito, sólo pagará intereses por esos 300 euros.

En las tarjetas de crédito los cargos en cuenta de las compras se suelen realizar hasta 1 mes más tarde de la misma, sin que ello conlleve intereses ningunos. Por el contrario, cuando se realice una compra a plazos superiores al mes, **siempre llevará intereses** que fácilmente superan el 20% TAE; este interés por aplazamiento de los pagos en compras abonadas mediante tarjeta de crédito suele estar muy por encima de lo que cobran los bancos por descubiertos en cuentas corrientes, y sin embargo éste último si está regulado por ley *“el tipo de interés cobrado a los descubiertos en cuenta no debe superar 2,5 veces el tipo de interés legal del dinero”* y por tanto, actualmente no superaría el 12% TAE en la mayoría de los casos.

Una tarjeta de débito, permite a su titular obtener dinero en los cajeros automáticos y el poder pagar en comercios, restaurantes, gasolineras con ella en lugar de pagar en efectivo. No se pueden aplazar los pagos ni tampoco comprar por encima del saldo que exista en la cuenta en el momento del pago.

3.1.3 Comisiones de las tarjetas

La comisión de emisión de tarjeta y la anual de mantenimiento son las habituales, y el resto de comisiones que se suelen cobrar vienen relacionadas con hacer reintegros (obtener efectivo) en cajeros situados en Centros Comerciales. La explicación que la banca da a esta comisión es que en esos lugares es muy frecuente que se acuda al cajero para obtener efectivo para las compras, lo que obliga a la entidad a enviar varias

veces al día a “reponedores” (empleados de la entidad que se encargan de reponer dinero del cajero y papel para la expedición de justificantes). Otra de las comisiones habituales es la aplicada en el caso de sustitución de la tarjeta en caso de extravío o sustracción, o por disposición de efectivo en oficinas y cajeros automáticos de red distinta de la consignada en la propia tarjeta.

Las comisiones que se van a cobrar en las tarjetas deben figurar en el contrato y cualquier modificación debe ser comunicada al titular al menos 15 días antes de su aplicación (con el fin de que pueda ejercer su derecho a rescindir el contrato).

Los titulares de tarjetas de crédito suelen disfrutar de una serie de servicios complementarios: seguros de accidentes en viajes (siempre que el importe del billete haya sido pagado con la tarjeta), descuentos en gasolineras y otros comercios, abonos en cuenta de un porcentaje del gasto hecho con tarjeta...

Cuando una cuenta a la vista (libreta de ahorro o cuenta corriente) tenga más de un titular, la entidad podrá emitir con cargo a esa cuenta (previa solicitud de los titulares) más de una tarjeta (una principal y varias asociadas). La tarjeta principal será expedida a nombre del titular o acreditado. Tanto acreditado como asociado responderán solidariamente de las obligaciones derivadas de la posesión y uso de la tarjeta asociada.

Los movimientos realizados con la tarjeta podrán ser consultados vía online (en la página del banco), en los cajeros, o solicitar en la entidad extractos de operaciones realizadas, el saldo pendiente de pago y la liquidación correspondiente al período por reembolso del crédito e intereses y comisiones devengados durante ese período, pudiendo el acreditado formular por escrito cualquier reclamación en el plazo máximo de diez días.

3.1.4 Prevención del fraude y actuación en caso de pérdida, robo o extravío de la tarjeta

Siempre es conveniente revisar los extractos de las tarjetas de crédito y débito, no solo para detectar posibles errores, como puede ser el caso de pagos duplicados, como para detectar cargos erróneos o incluso fraudulentos. Existe un plazo máximo para reclamar de 13 meses a contar desde la fecha del cargo.

En el caso de que seamos víctimas de un uso fraudulento de nuestra tarjeta, estamos protegidos por la Ley de Servicios de Pago, que limita las responsabilidades del titular, conviene saber que:

1.- En los supuestos de copia o duplicado de la tarjeta, como el titular no pierde en ningún momento su posesión y no tiene forma de conocer que se está produciendo un fraude, **el banco deberá devolver de inmediato el importe total de la operación no autorizada, sin que el usuario deba responsabilizarse de ninguna cantidad.**

2.- En los casos de pérdida, sustracción o falsificación de la tarjeta, el titular de la tarjeta principal, y en su caso el de la tarjeta asociada a la principal serán responsables solidariamente de las pérdidas sufridas hasta el momento de la notificación al banco de tal incidencia. **La responsabilidad no sobrepasará los 50 euros** (antes 150 euros) según la última Directiva Europea sobre Servicios de pago de enero de 2018.

En caso de pérdida, robo o sustracción o detección de un uso fraudulento de la tarjeta, los pasos a seguir son:

- 1.-**Comunicar el suceso:** llamar por teléfono a su banco para anular las tarjetas
- 2.-**Denunciarlo:** si se trata de un robo o posible caso de robo, se debe presentar denuncia a la comisaría de policía
- 3.-**Reclamar:** en caso de que la entidad no quiera hacerse cargo de las cantidades defraudadas, se debe reclamar ante el servicio de atención al cliente de la entidad, y si pasan 2 meses sin contestación o si la solución no es satisfactoria, se podrá reclamar al Departamento de Conducta de Mercado del Banco de España.

3.1.5 El cheque: estructura y tipos

Según la definición del Banco de España (<http://www.bde.es>), *“el cheque es un título de crédito mediante el cual una persona (librador) ordena al banco en el que tiene depositados sus recursos (librado) que pague una cierta cantidad de dinero a aquella persona específica cuyo nombre aparece como beneficiario en el mismo o dependiendo de la clase de cheque, a quien presente el documento”*. A continuación mostramos un modelo de cheque normalizado (Figura 2):

Figura 2: modelo de cheque normalizado



Fuente: modelo de cheque publicado en Abanfin.com (2009)

Los cheques pueden ser:

-Negociables: son aquellos en los que se puede transmitir su propiedad a otra persona, es decir, pueden endosarse (firmando el beneficiario en la parte posterior del documento) y tantas ocasiones como sea necesario (endosos subsecuentes). El beneficiario puede depositar los fondos del cheque en una cuenta bancaria o bien cobrarlos en efectivo en el banco contra el que se expidió el cheque.

-No negociables: su propiedad no es transmisible y sólo pueden ser cobrados en la ventanilla del banco por el beneficiario o bien depositados en la cuenta bancaria que figure en el propio cheque.

-Cheques al portador: son aquellos en los que no figura persona específica a favor de quien se expide el cheque y por tanto pueden presentarse al cobro por cualquier persona que lo tenga en su haber.

-Cheques nominativos: en el cheque aparece consignado el beneficiario que puede cobrarlo (con identificación completa del mismo).

-Cheque certificado: es el cheque provisto de la garantía de que la provisión de fondos se encuentra bloqueada y afecta al pago durante el plazo legal de presentación al cobro. Con este tipo de cheques se asegura la existencia de recursos para el pago.

-Cheque conformado: es el cheque bancario en el que se garantiza que efectivamente existen fondos en la cuenta del librado y que la firma de éste es la correcta. En la práctica habitual, suele confundirse en la terminología los cheques certificado y conformado (Figura 3).

Figura 3: leyenda propia de un cheque conformado



Fuente: *Hora de Aprender Más* (2009)

-Cheque cruzado o barrado: es el cheque para abono en cuenta. Estos cheques suelen ir atravesados por dos barras diagonales con designación entre las mismas del banco en el que hay que ingresar en cuenta (cruzado especial), o sin designación específica (cruzado general). Estos cheques no pueden ser pagados en efectivo. A continuación mostramos el formato de este cheque (Figura 4):

Figura 4: cheque cruzado



Fuente: modelo de cheque publicado en Abanfin.com (2009)

3.1.6 Normativa aplicada al procedimiento de cobro del cheque

Un cheque debe ir firmado y poner el nombre de quien lo ha de cobrar (de lo contrario se entiende que es al portador y cualquier persona que lo tenga en su poder podría cobrarlo). Cuando se presenta un cheque para su cobro en territorio nacional deberá presentar identificación oficial (pasaporte, DNI).

Podemos presentar al pago un cheque, en un plazo de:

- 15 días para los cheques emitidos y pagaderos en España
- 20 días para los cheques emitidos en Europa y pagaderos en España
- 60 días para los cheques emitidos en el extranjero y pagaderos en España

De acuerdo al artículo 134 de la Ley Cambiaria y del Cheque, **“el cheque presentado al pago antes del día indicado como fecha de emisión es pagadero el día de la presentación”**. Se trata por tanto de un documento pagadero a la vista. Una vez girado, el documento puede ser cobrado en cualquier instante. Por ello, los fondos deben estar disponibles para su pago en ese momento.

Si se ha cometido algún error en la elaboración del cheque, es preferible realizar uno nuevo, ya que éste no será pagado si presenta alteraciones, deterioros o mutilaciones.

De acuerdo al artículo 108 de la Ley Cambiaria y del Cheque, **“el librado (banco) está obligado a pagar el cheque hasta el importe de la provisión de fondos que exista, es decir, a pagar parcialmente el cheque”**. Según el artículo 140 *“en caso de pago parcial, el librado podrá exigir que este pago se haga constar en el cheque y que se le dé un recibo del mismo. Por tanto la Entidad de Crédito que paga parcialmente no puede retener el cheque, según está redactado el último párrafo de este artículo, si bien lo devolverá con la anotación de la cantidad pagada sobre el mismo y exigirá un recibo de la cuantía recibida por el portador.*

3.1.7 Normativa aplicada al procedimiento de impago del cheque

“La muerte del librador ni su incapacidad posterior a la emisión del cheque altera la eficacia del cheque” artículo 139 de la Ley Cambiaria y del Cheque.

Según el artículo 108 *“el librador que emite un cheque sin tener provisión de fondos deberá pagar al librado como indemnización el importe no cubierto del cheque más un 10% de importe adicional”*.

Según el artículo 156 de la misma ley, *“el daño que resulte del pago de un cheque falso o falsificado será imputado al librado siempre que se demuestre que el librador no actuó con negligencia en la custodia del talonario”*.

La Comisión interbancaria para medios de pago prohíbe rellenar un cheque en tinta roja ya que no se puede hacer una captura de imagen electrónica.

Si le han pagado con un cheque que no tiene fondos, el tenedor dispone de 6 meses para reclamar por vía judicial a través de un juicio cambiario el importe del cheque más intereses, gastos, el 10% del importe no cubierto del cheque y la indemnización de los

daños y perjuicios cuando se ejercite la acción contra el librador que hubiera emitido el cheque sin tener provisión de fondos en poder del librado.

El procedimiento a seguir es el siguiente:

1.- Dirigirse a la entidad bancaria a cobrar el cheque en el plazo legal y solicite al banco que le haga “el protesto” en el documento. Este procedimiento de reclamación del cheque sin fondos se inicia con una indicación que el banco hace en la que indica las causas de devolución del cheque, la fecha de presentación en la que se procedió al cobro fallido. Con esta indicación, se podrá acudir a la reclamación por procedimiento judicial.

2.- Interponer la demanda acompañando el cheque ante el Juzgado de Primera Instancia del domicilio del demandado.

3.- El Tribunal ha de analizar el cheque y si lo encuentra conforme actuará en una doble vía:

- Requerir al deudor para que pague en un plazo de 10 días

- Ordenar el inmediato embargo preventivo de los bienes del deudor por la cantidad que figure en el cheque, más intereses de demora, gastos y costas. La sanción que la justicia impone por la expedición de un cheque sin fondos, consiste en el resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados, así como una indemnización de, al menos un 20% de esa cantidad.

A la interposición de la demanda el deudor puede optar por:

- Pagar

- Oponerse en los 10 días siguientes al requerimiento del pago. Si se opusiese el deudor, se convocará a las partes a una vista y en un plazo de 10 días se dictará sentencia.

Cualquier reclamación a los endosantes, al librador y demás obligados prescriben a los 6 meses contados desde la expiración del plazo de presentación.

4.1 Productos de ahorro destinados a complementar la pensión de jubilación

El sistema público de pensiones a la jubilación, está viviendo momentos de incertidumbre sobre su sostenibilidad debido a las altas cifras de desempleo actuales, y la proliferación de familias reducidas y personas solteras y sin hijos; por ello, son muchos los españoles que preocupados por su futuro nivel de vida cuando llegue la

jubilación, deciden contratar algún producto de ahorro que les reporte un complemento económico a su pensión.

La numerosa oferta de productos financieros destinados a complementar la pensión de jubilación, la diversidad de condiciones financieras y fiscales, y las diferencias contractuales entre ellos, hace necesario el estudiar detenidamente cada uno de ellos, identificar sus ventajas y también los inconvenientes antes de tomar una decisión de inversión en alguno de ellos

4.1.1 La Hipoteca Inversa

Es un producto financiero por el cual una entidad financiera paga una cuota mensual al jubilado que lo contrate (mayor de 65 años y propietario de una vivienda tasada en un precio superior a 125.000 euros, libre de cargas) a cambio de tener una garantía hipotecaria sobre la vivienda, con la ventaja adicional de que el beneficiario de la cuota mensual sigue teniendo la titularidad y el usufructo de la vivienda. Por tanto, el hipotecado seguirá viviendo en la casa de su propiedad y los herederos se quedarán con el inmueble a condición de que paguen al banco lo que éste desembolsó y los intereses correspondientes (que actualmente están en torno al 6,25% TAE).

La renta que perciben los titulares de una hipoteca inversa puede otorgarse en forma de un único pago y estará exenta de tributación, dado que se trata de un crédito que anticipa la entidad financiera a cargo del valor de tasación de la vivienda hipotecada, o bien de forma periódica (renta mensual), también exenta de tributación.

Una vez que se produzca el fallecimiento del titular, los herederos podrán vender la vivienda o pagar la deuda que ha generado la hipoteca inversa y recuperar el inmueble. El banco no podrá cobrar de ningún otro bien que posean estos herederos. De no registrarse heredero alguno, la propia institución bancaria se ocupará de la venta de la vivienda, ingresando la cantidad pecuniaria que corresponda por la deuda del hipotecario y el resto se lo entregará al Estado.

Dado el aumento de esperanza de vida que estamos experimentando, las entidades financieras empiezan a limitar a plazos máximos la concesión de esas pagas mensuales (hasta ahora vitalicias); así, es habitual que se concedan rentas mensuales a 12 o 15 años desde la edad de contratación, y si el jubilado lo desea, éste puede contratar un seguro de vida por medio del cual se le garantice hasta el fallecimiento la percepción de dichas pagas. Supongamos que una persona de 65 años contrata una hipoteca inversa a 15 años, y cuando cumple los 80 años sigue vivo; en este caso, debería devolver al banco las cantidades percibidas en esos 15 años junto a los intereses, o bien poner en venta la vivienda para satisfacer dicha deuda; lógicamente esta situación resulta bastante preocupante, por lo que el anciano, generalmente accederá a contratar el seguro (que supondrá un coste anual). El seguro adicional

también puede contemplar la posibilidad de saldar la deuda de los herederos, aunque en este caso, el coste será bastante más elevado.

Los gastos más frecuentes que conlleva este producto son:

-La hipoteca inversa tiene una comisión de apertura normalmente negociable (incluso hay entidades que prescinden de ella).

-Gastos de notaría, registro y gestoría

-Tasación de la vivienda

-Impuesto de Actos Jurídicos Documentados

-Seguro de renta vitalicia

Excepto el coste de tasación, el resto de gastos suelen ser adelantados por el banco a cuenta del préstamo hipotecario.

En un ejemplo, una vivienda tasada en 125.000 euros sobre la que se contrata una hipoteca inversa, conlleva unos gastos de 1.691,03 euros, y supondría aproximadamente una paga mensual de 349,15 euros.

A veces las entidades exigen la firma de todos los herederos del titular de la hipoteca inversa, un hecho que puede complicar la situación algunas veces. Si el titular decide cancelar la hipoteca antes de que finalice el plazo, se le suelen cobrar dos comisiones: comisión por desistimiento y compensación por riesgo de tipo de interés.

4.1.2 Los Planes de Pensiones

Los planes de pensiones son productos de ahorro privados destinados a proporcionar rentas o capitales por jubilación, supervivencia, viudedad, orfandad o invalidez a sus partícipes y/o beneficiarios.

En los planes de pensiones interviene:

-El Promotor: que puede ser cualquier entidad financiera, corporación, sociedad, empresa, asociación, sindicato o colectivo de cualquier clase, incluso un empresario individual.

-Los partícipes: es decir, las personas físicas que contratan el plan en su beneficio o en el de otra persona y realizan aportaciones al mismo.

-Los beneficiarios: es decir, las personas físicas con derecho a la percepción de prestaciones hayan sido o no partícipes.

El dinero aportado al plan de pensiones y los intereses generados por éste, se pueden rescatar en casos de:

- Jubilación: el partícipe recibe los derechos consolidados (aportaciones más los intereses generados por éstas) a partir de los 65 años en el momento en el que no ejerza o haya cesado en la actividad laboral o profesional y no se encuentre cotizando para la contingencia de jubilación en ningún régimen de la Seguridad Social.
- Fallecimiento: del partícipe o beneficiario
- Incapacidad laboral total y permanente para la profesión habitual o absoluta y permanente para todo trabajo y la gran invalidez.
- Dependencia severa o gran dependencia
- Desempleo de larga duración (más de 12 meses en desempleo, inscrito en el INEM (Instituto Nacional de Empleo) y no se perciban prestaciones de desempleo en nivel contributivo.
- Si el partícipe se encuentra en proceso de ejecución de la vivienda habitual.
- Enfermedad grave que le incapacite temporalmente para la profesión durante un mínimo de 3 meses y requiera cirugía mayor, siempre que el partícipe experimente por su enfermedad una disminución de su renta disponible.

De no darse alguna de las circunstancias antes detalladas, el dinero aportado al plan no puede rescatarse. Cuando llega el momento del rescate de las cantidades aportadas más los intereses generados a lo largo del tiempo, éste se puede producir de tres maneras diferentes:

-En forma de capital único

-En forma de renta financiera temporal, generalmente con frecuencia mensual. Dicha renta suele finalizar cuando se produce el agotamiento de los derechos consolidados.

-En forma de renta financiera vitalicia, mientras el partícipe viva recibirá una renta mensual. Para que estas condiciones se cumplan, es necesario calcular periódicamente (en función del rendimiento que el plan vaya generando) las cantidades que anualmente tendrá que aportar el partícipe.

-Una parte en capital y otra parte en renta.

Las aportaciones de todos los partícipes de un Plan de Pensiones son gestionadas e invertidas por una Entidad Gestora que cobra por su gestión aproximadamente un 2% del patrimonio que invierte (comisión de gestión). Los títulos en los que invierte la Entidad Gestora son depositados en una Entidad Depositaria (generalmente una entidad financiera), que los custodia y se encarga de elaborar los informes periódicos de funcionamiento del Plan ante sus partícipes; la entidad depositaria suele cobrar una comisión en torno al 0,5% del patrimonio del Plan.

Los Planes de Pensiones no garantizan ningún tipo de rentabilidad. La rentabilidad de un Plan de Pensiones está en función de las inversiones que la Gestora haga de acuerdo con las instrucciones que le dieron los partícipes. Dependiendo de la categoría del Plan, el partícipe asume más o menos riesgo, pero en cualquier caso, el Plan de Pensiones no garantiza ninguna rentabilidad, pudiendo ésta incluso ser negativa (rentabilidad por debajo de la inflación o de las comisiones inherentes a la gestión del Plan). Son muchos los planes de pensiones que se comercializan en España, que sólo consiguen batir la inflación y las comisiones, y otros tantos que no lo consiguen con lo que sus rentabilidades son negativas.

El principal atractivo de los Planes de Pensiones es su fiscalidad, así en el 2017 :

- Son deducibles del IRPF las aportaciones, hasta un límite de 8.000 euros o el 30% de los ingresos del trabajo y actividades económicas.
- Si el partícipe hace aportaciones a favor del cónyuge, el límite de deducción anterior se amplía a 2.500 euros, siempre que éste último perciba rentas inferiores a 8.000 euros anuales.
- Las aportaciones realizadas a partir de 1 de enero de 2015 podrán ser rescatadas a partir de 1 de enero de 2025.
- El pago del impuesto se difiere hasta el momento del rescate (en forma de renta o de capital o mixto (renta y capital)).
- Se mantiene el régimen transitorio, por el cual se puede aplicar una reducción del 40% en el rescate en forma de capital de aportaciones anteriores a 31/12/2006. En los rescates que se produzcan a partir de 1 de enero de 2015, para poder aplicar esta deducción, el cobro del plan de pensiones deberá solicitarse en el mismo ejercicio en el que se produzca la contingencia o en los dos años siguientes.
- Deducción de las aportaciones de un discapacitado, de 24.250 euros, y 10.000 euros de las aportaciones del partícipe a un familiar dependiente de él.

La entidad gestora del plan deberá aplicar una retención en función de la cuantía rescatada y de la situación personal y familiar del beneficiario del Plan de Pensiones (estado civil, grado de discapacidad (si lo tuviera) y de los descendientes y ascendientes que tenga a su cargo en el momento del rescate del plan de pensiones.

Las entidades financieras promotoras de Planes de Pensiones, suelen ofrecer algunos incentivos para que resulte atractiva su contratación, por ejemplo:

1.- Ofrecer una cantidad (valor del derecho consolidado en una fecha determinada). Dicha rentabilidad suele estar condicionada por un compromiso de fidelización, es decir, de permanencia en el plan hasta una fecha determinada.

2.- Ofrecer regalos (vajillas, televisores...) a quién contrate un Plan de Pensiones. Hay que señalar que, los regalos que ofrecen las entidades financieras, al igual que las bonificaciones, también tributan. Las entidades realizarán una retención a cuenta en

función del valor de mercado que se calcula que tiene el regalo que ofrecen. Desde la Agencia Tributaria afirman que el importe del regalo que recibe un cliente bancario “se considera a efectos fiscales rendimiento del capital mobiliario, sujeto a tributación y a ingreso a cuenta del 19%”; para entrar en esas campañas, es necesario generalmente cumplir una serie de requisitos tales como, plazos (obligatorio hacer aportaciones ininterrumpidas durante un plazo, imposibilidad de hacer traspasos a otros planes en un plazo...etcétera), importes máximos (para disfrutar de un regalo las entidades suelen exigir invertir una determinada cantidad en el Plan de como mínimo 3.000 euros).

Los derechos consolidados de un Plan de Pensiones son traspasables a otro; para ello hay que seguir los siguientes pasos:

- 1.- Solicitar la movilización dirigida a la entidad gestora a la que se trasladarán los derechos consolidados, indicando el plan de pensiones de origen objeto del traspaso.
- 2.- La entidad gestora de destino será quien se encargue de la movilización, comunicando a la gestora de origen el deseo de traspaso del partícipe
- 3.- La gestora de origen deberá traspasar los fondos en un plazo máximo de cinco días hábiles desde que reciba la comunicación.

Hay que hacer constar que, el traspaso no afecta a las ventajas fiscales de las que gozan los planes de pensiones y no está sujeto a tributación ni retención alguna, no conlleva gastos ni penalizaciones. La movilización o traspaso puede ser sólo de una parte del capital o de todo.

Si el partícipe está jubilado y no desea rescatar el plan sino seguir aportando puede, siempre que no haya retirado ni un euro. El partícipe podrá seguir deduciéndose de la base imponible de impuesto IRPF las aportaciones que realice, siempre y cuando obtenga rendimientos del trabajo o de actividades económicas en el importe necesario para respetar el límite porcentual.

Un plan de pensiones individual cuenta con un defensor del partícipe que se encarga de atender a las reclamaciones y quejas que los partícipes tengan contra las actuaciones de la entidad gestora o depositaria, o contra las propias entidades financieras promotoras de los planes. El defensor del partícipe será elegido por las entidades promotoras del plan de pensiones que deberán comunicar su nombramiento a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. El plazo máximo en el que se debe resolver la reclamación es de dos meses desde la presentación de la misma (en caso de que no se notifique ninguna resolución en esos dos meses, el interesado puede cursar su reclamación a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones). A través de este organismo también se pueden presentar quejas o consultas.

4.1.3 Los Planes de Jubilación

Es un producto financiero de ahorro que suelen ofrecer las compañías de seguros. Su principal ventaja es la liquidez a diferencia del Plan de Pensiones. El partícipe puede sacar el dinero ingresado en cualquier momento (aunque se le cobrará una comisión), por lo que se suele recomendar que no se rescate hasta una fecha acordada entre la aseguradora y el cliente, fecha que no tiene por qué coincidir con la fecha de jubilación.

Al igual que los planes de pensiones, los de jubilación permiten al cliente establecer una cuota fija mensual, trimestral, semestral o anual, que puede ser reducida o aumentada.

Los planes de jubilación a diferencia de los planes de pensiones no se benefician de desgravaciones fiscales por las aportaciones, sin embargo, y dado que el titular en la fase de aportaciones paga los impuestos correspondientes sin derecho a deducción, cuando llega el momento de recibir el dinero, no deberá pagar impuestos por las cantidades recibidas, aunque sí los pagará por los intereses que se hayan generado.

En resumen, su principal ventaja es la liquidez, no se benefician de desgravaciones fiscales por las aportaciones realizadas, y su rentabilidad suele ser algo menor que la de los planes de pensiones.

4.1.4 Los Planes de Previsión Asegurada y los Planes Individuales de Ahorro Sistemático

Se trata de un producto de ahorro ofertado por compañías aseguradoras. El Real Decreto 27/2003 de 10 de enero, desarrolla los requisitos y condiciones de los Planes de Previsión Asegurada.

Se definen como contratos de seguro, el contribuyente deberá ser el tomador, asegurado y beneficiario (salvo en caso de fallecimiento). Sólo se permitirá la disposición anticipada total o parcial en casos de enfermedad grave o paro de larga duración, jubilación, fallecimiento del partícipe. Garantiza un interés técnico mínimo (comunicado al cliente en el momento de la firma del contrato) y un interés adicional a través de la participación en beneficios por rentabilidad.

Las deducciones fiscales son las mismas de las que gozan los Planes de Pensiones. Los Planes de Previsión Asegurada asegura al menos el 100% de la inversión realizada por los ahorradores como prima de riesgo.

El Plan de Previsión Asegurada solo puede traspasarse a otro Plan de Previsión Asegurada. Mientras que en los Planes de Pensiones los gastos que cobra la Gestora y la Depositaria está limitados, en los Planes de Previsión Asegurada no existe tal limitación.

Los Planes de Previsión Asegurada suelen comercializarse con una cláusula llamada **“cláusula de ajustabilidad”** o **“producto con inversiones afectas”** ésta cláusula significa que, si se decidiera traspasar en un momento dado un Plan de Previsión Asegurada a otro, el valor de traspaso dependerá del valor que en ese momento tengan las inversiones asignadas a dicho Plan (valor de mercado de los activos que respaldan estos productos). Así, si en el momento del traspaso es inferior el valor de los activos en los que se ha invertido este Plan, habrá que esperar hasta que recuperen el valor.

Los Planes Individuales de Ahorro Sistemático (PIAS), son una mezcla entre los planes de pensiones y los seguros. Se trata de un producto de ahorro-previsión a largo plazo que, pasado un plazo permite asegurarse una renta vitalicia asegurada, para lo cuál el partícipe deberá ir pagando primas para acumular un capital a lo largo del tiempo.

Un Plan Individual de Ahorro Sistemático reúne las siguientes características:

- En un Plan Individual de Ahorro Sistemático, han de ser la misma persona, el tomador del seguro (la persona que contrata el seguro), el asegurado (quien está expuesto a los riesgos cubiertos por el seguro), y el beneficiario (quién percibirá la prestación que se contemple en el seguro).
- Al tratarse de un seguro de vida, los PIAS ofrecen un capital asegurado en caso de fallecimiento del titular.
- La rentabilidad que ofrece este producto es parecida a la de la deuda pública
- Las aportaciones que se realicen pueden ser esporádicas o periódicas, pero para disfrutar de los beneficios fiscales del producto, éstos solo podrían aplicarse si no se supera un límite anual de 8.000 euros ni un acumulado de más de 240.000 euros en todo el período de aportación. Con los derechos consolidados (aportaciones e intereses generados), se constituirá una renta vitalicia asegurada, que puede empezar a percibirse una vez que hayan transcurridos 10 años desde el pago de primera prima. Si se rescatara antes de que hubieran transcurrido esos 10 años, el titular perdería la ventaja fiscal del producto.
- El producto cuenta con un atractivo fiscal que consiste en que los rendimientos que se hayan generado desde el pago de la primera prima hasta el inicio del cobro de la renta vitalicia asegurada están exentos de tributación. Solo empezarán a tributar cuando se vayan cobrando. Si se rescatara el capital antes de los 10 primeros años, habría que pagar impuestos por la totalidad de lo rescatado como rendimiento del capital mobiliario, sin que puedan aplicarse reducciones posibles.
- Este producto tiene reducciones en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

4.1.5 Los Seguros de Ahorro

El seguro de rentas vitalicias es un tipo de seguro de vida-ahorro, por el cual, aportando una cantidad (en un solo pago o prima única) a la aseguradora, ésta garantiza al asegurado una renta periódica (generalmente una renta mensual, trimestral o semestral) hasta su fallecimiento. Esta renta se calcula a partir de la cantidad aportada y la rentabilidad que se haya obtenido de su inversión. En este producto se permite realizar una suscripción adicional de un seguro de vida con cobertura de fallecimiento.

Existen dos tipos de seguros de rentas:

-Rentas inmediatas, en las que el beneficiario empieza a cobrar con carácter inmediato a la contratación del seguro. Es el seguro de renta más tradicional.

-Rentas diferidas, en las que el beneficiario empieza a cobrar, según acuerda el contrato a partir de una fecha futura determinada, por ejemplo a la jubilación (65 años).

Si se produjera el fallecimiento del asegurado, la aseguradora abonaría la parte de prima única no consumida a los beneficiarios, aunque también, está contemplada la posibilidad de que se contratara la transmisión o reversión de los derechos a un segundo asegurado. En este caso, esta devolución de la prima se produciría al fallecimiento de éste último asegurado.

Este producto permite realizar rescates parciales o en su totalidad (en este último caso, se tendría que haber firmado el seguro que cubriera el fallecimiento), pero, para ello los asegurados deberían tener satisfecha la prima única. No obstante, las aseguradoras cobran elevadas comisiones en caso de efectuarse rescates parciales.

Las rentas periódicas que cobre el asegurado tributan en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas como rendimiento del capital mobiliario aunque disfrutan de importantes reducciones según la edad del contratante en el momento de formalizar el seguro.

En caso de fallecimiento del primer asegurado, la renta mensual que cobre el cónyuge superviviente está exenta en su IRPF, aunque sí tributaría en el Impuesto de Sucesiones y Donaciones por el importe de la prima única pagada.

5.1 Los Fondos de Inversión

Un Fondo de Inversión es un patrimonio constituido con las aportaciones realizadas por diversos inversores a los que se llama PARTÍCIPIES, interviniendo una SOCIEDAD

GESTORA (sociedad anónima dedicada a inversiones) que es la responsable de la administración y gestión del mismo; interviene así mismo, una ENTIDAD DEPOSITARIA (generalmente un banco), que custodia los valores y ejerce funciones de vigilancia y garantía ante los inversores.

5.1.1 Operativa de funcionamiento de los Fondos de Inversión

Cuando se invierte en un Fondo de Inversión, se están adquiriendo una pequeña parte de los derechos de propiedad de éste (a esa parte en el Fondo se le llama participación).

El precio de cada participación en una determinada fecha se conoce como **valor liquidativo**. Pongamos un ejemplo: si se invierten 1.000 euros en un fondo que tiene un valor liquidativo de 100 euros, se habrán recibido $1.000/100= 10$ participaciones. El patrimonio del Fondo estará dividido en participaciones iguales, sin valor nominal, que confieren a sus titulares un derecho de propiedad sobre el mismo.

La rentabilidad que ofrece el Fondo se calcula según la variación de su valor liquidativo. La entidad gestora añadirá ese dinero al Fondo y lo invertirá en distintos títulos tales como acciones, renta fija, activos monetarios,...etcétera. Los títulos (acciones, obligaciones...) se conocen como “activos” y su conjunto constituye la cartera del mismo. Los Fondos de Inversión suelen cobrar a sus inversores (partícipes) las siguientes comisiones:

- a) Comisión de suscripción. Algunos Fondos tienen una comisión de entrada o suscripción, que es el importe que se deduce de la aportación inicial antes de destinar la cantidad restante al Fondo.
- b) Comisión de gestión. Es la comisión que se cobra en concepto de gestión de las inversiones realizadas con el patrimonio del Fondo. Los rendimientos del Fondo ya han descontado dicha comisión cuando se rinden cuentas a los partícipes del rendimiento obtenido.
- c) Comisión de depósito o custodia. La entidad depositaria se encarga de la custodia de los títulos en los que la gestora ha invertido el Fondo; además comunica periódicamente a los partícipes informes con la evolución del rendimiento obtenido, todo ello, conlleva una gestión administrativa que cobran al partícipe a través de esta comisión.
- d) Comisión de reembolso. En el momento de la venta del Fondo, se cobra esta comisión que se suele deducir del precio liquidativo del Fondo en ese momento.
- e) Otras comisiones. Algunas gestoras cobran comisiones adicionales por “rendimientos positivos”

De acuerdo con la normativa publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ***“Las comisiones deben figurar en el reglamento de los Fondos de Inversión. Para efectuar cualquier incremento o reducción de las mismas, la gestora debe solicitar permiso a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Autorizados los cambios, los partícipes que no estén de acuerdo pueden salir del Fondo sin que ello suponga ninguna penalización”***.

Es posible traspasar un Fondo de Inversión a otro buscando la mejor rentabilidad financiera en cada momento, sin necesidad de tributar por ello en cada cambio hasta que no llegue el momento en que dispongamos del dinero. Para hacer un traspaso, lo primero que hay que hacer es dirigirse a la entidad que le ofrece el nuevo Fondo de Inversión que le interesa y dar la orden por escrito para que haga las gestiones necesarias para el traspaso del Fondo. La entidad destino tiene 1 día hábil para solicitar el traspaso a la otra entidad, indicándole los datos de la cuenta en la que debe abonar. La entidad origen tiene 2 días hábiles contados desde la recepción de la solicitud para realizar las comprobaciones que estime oportunas. El traspaso del Fondo se producirá a partir del 3er día hábil, y con él también se traspasa la información financiera y fiscal necesaria para la suscripción del mismo.

5.1.2 Tipos de Fondos de Inversión

En términos generales, se pueden distinguir los siguientes tipos de Fondos:

a) Por el destino dado a los beneficios:

- Fondos de capitalización o acumulación. Estos Fondos no reparten dividendos, los beneficios obtenidos se acumulan al patrimonio del Fondo, incrementando el valor de la participación. Al ser reinvertidos automáticamente los rendimientos obtenidos, el partícipe no tiene que tributar por ellos hasta que no se efectúe el reembolso.
- Fondos de reparto. Estos Fondos reparten periódicamente dividendos sobre los beneficios obtenidos. Tales dividendos al ser considerados rendimientos del capital mobiliario, están sujetos a retención fiscal a cuenta del IRPF. El importe de los dividendos distribuidos se descuenta del valor liquidativo de la participación.

b) Por el plazo de vencimiento de los activos que integran su cartera:

- Fondos de Inversión Mobiliaria (FIM). Invierten sin limitación de vencimiento en cualquier tipo de valores o activos financieros de renta fija o variable, a corto o largo plazo, siempre que dichos valores coticen en mercados organizados. En general, la vocación inversora de los FIM es de largo plazo.

- Fondos de Inversión en Activos del Mercado Monetario (FIAMM). Son Fondos de capitalización e invierten en activos financieros a corto plazo el mercado monetario, tales como Letras del Tesoro, Bonos del Estado y pagarés de empresa, es decir, en activos muy líquidos (que se pueden vender fácilmente o ser recomprados). El vencimiento medio de los activos del Fondo suele ser inferior a los 18 meses.

c) En función de la cartera en la que se invierte el Fondo:

- Fondos de Renta Fija. Tienen el 100% de su cartera invertida en activos de renta fija (pública o privada)
- Fondos mixtos de Renta Fija. Tienen más del 75% y menos del 100% de su cartera invertida en activos de renta fija
- Fondos mixtos de Renta Variable. Tienen menos del 75% y más del 30% de su cartera invertida en activos de renta fija
- Fondos de Renta Variable. Tienen más del 70% de su cartera invertida en renta variable (acciones)

d) En función del plazo de vencimiento de la Deuda del Estado en la que está invertido el Fondo:

- Fondtesoro FIAMM. Tiene el 95% como mínimo de su cartera invertido en Deuda Pública a corto plazo y el 3% como mínimo de liquidez.
- Fondtesoro FIM. Tiene el 50% como mínimo de su cartera invertida en Bonos y Obligaciones del Estado

Los Fondtesoro son Fondos de Inversión cuyo patrimonio está invertido, exclusivamente en Deuda del Estado (Letras del Tesoro, Bonos y Obligaciones del Estado). Está constituido en régimen de capitalización, lo que significa, como ya hemos comentado anteriormente, que no reparte dividendos, sino que reinvierte diariamente la totalidad de los beneficios obtenidos, con el consiguiente aumento del valor de la participación.

e) Otras modalidades de Fondos:

- Fondos de Inversión Inmobiliaria. Invierten en distintos tipos de inmuebles para arreglarlos y luego ponerlos en alquiler. Por tanto, obtienen rendimientos a partir de las rentas que se obtienen por alquilar, y éstas estarán en función de los precios del alquiler en cada momento.
- Fondos cotizados. Son aquéllos cuyas participaciones se negocian en bolsas de valores igual que si se tratara de acciones de alguna empresa. Su política de inversión consiste en replicar la evolución de algún índice bursátil o financiero.

- **Fondepósitos.** Son Fondos de Inversión que cuentan con un mínimo del 50% de su cartera invertido en depósitos de entidades bancarias. Los depósitos en los que invierte el fondo deben tener un horizonte temporal inferior al año, y estar diversificados, es decir, el fondepósito debe invertir en, al menos depósitos de 5 bancos diferentes. Por lo que respecta al resto del patrimonio del Fondo, pueden destinarse únicamente a valores de renta fija (pública o privada) a corto plazo.
- **Fondos de Inversión Multigestión.** La estrategia de estos Fondos está basada en la selección de los mejores especialistas de cada mercado o estilo de inversión. Combinan productos de diferentes gestoras, y esta diversificación les permite buscar las mejores cifras de rentabilidad. La gran desventaja de estos Fondos es la duplicidad de comisiones que soporta el partícipe, por una parte, las comisiones anuales de gestión y depósito propias de todo Fondo, y por otra, las comisiones de los Fondos en los que se invierte. Todas estas comisiones se descuentan del valor liquidativo diario,
- **Fondos de Fondos.** Son Fondos de Inversión que invierten su patrimonio mayoritariamente en participaciones de otros Fondos de Inversión. Un caso particular, son los llamados Fondos de Inversión mobiliaria subordinados.
- **Fondos de rentabilidad objetivo.** Estos Fondos no aseguran al cliente el patrimonio invertido al vencimiento y sólo fijan unas metas de ganancias a las que se aspira a llegar, pero no hay compromiso ninguno de alcanzarlas. Se trata de Fondos cuya gestora destina el patrimonio del mismo en activos fundamentalmente de renta fija con un determinado vencimiento, ofreciendo al cliente del mismo participar de la cesta de activos de deuda en la que se invierte el Fondo. Los Fondos de Rentabilidad Objetivo, no garantizan ni capital ni intereses, te obligan a permanecer plazos amplios de tiempo con liquidez restringida a cambio de rentabilidades que apenas superan la inflación.

5.1.3 Criterios de elección de un Fondo de Inversión

Cuando un inversor se plantea contratar un Fondo de Inversión o realizar un traspaso, debe saber si está dispuesto a asumir pérdidas transitorias para conseguir mayor rentabilidad a largo plazo, o si su objetivo es evitar el riesgo de pérdidas de capital aunque ello suponga un sacrificio en la obtención de buenas rentabilidades. No es lo mismo arriesgar los ahorros sabiendo que en 6 meses nos van a hacer falta, que plantearse la inversión de éstos a un plazo 10 o 15 años pensando que no los vamos a necesitar antes. El temor a asumir el riesgo de perder el capital invertido si hubiera pérdidas transitorias llevará al inversor a elegir Fondos conservadores (Renta Fija), aunque la rentabilidad que obtendrá será bastante reducida. Los inversores que se planteen la inversión en un Fondo como una inversión a largo plazo, pueden permitirse Fondos de Renta Variable que les ofrezcan rentabilidades mejores que puedan compensar subidas y bajadas pudiendo alcanzar un balance positivo interesante.

Solo los inversores más profesionales que cada día consultan la evolución de los mercados y continuamente movilizan el dinero de un Fondo a otro a conveniencia, la mayoría de los inversores necesitan confiar en un asesor. Las entidades financieras suelen ofrecer a sus clientes los servicios de un gestor personal, que se encarga de aconsejar en la elección del Fondo o el momento de traspaso a otro más adecuado; estos gestores suelen cobrar una comisión si el rendimiento del Fondo en el que el cliente invierte es positivo y no cobrar nada si no se genera tal rendimiento. El problema oculto de este trato es que no se indica cantidad de rendimiento positivo con lo que a partir de un 0,01% de ganancia ya podrían cobrar.

Los conflictos de interés, que siguen siendo muy abundantes en la banca comercial, pueden llevar a que la selección de fondos de muchas entidades y asesores no sea la ideal. La clave es la independencia del analista y el asesor, que no tenga incentivos por la comercialización de fondos ni comisiones de retrocesión por parte de las gestoras.

La prometedora rentabilidad que puede ofrecer un Fondo puede quedar rebajada por las comisiones. En el caso de Fondos de renta fija a corto plazo o garantizados, una comisión excesiva puede absorber toda la rentabilidad obtenida en el año.

En los fondos de rentabilidad garantizados suelen establecerse ventanas de liquidez, es decir una o varias fechas en las que la comisión de reembolso no es de aplicación y el inversor puede reembolsar a precio de mercado su inversión. A veces estas ventanas de liquidez son muy restrictivas, por ejemplo *“el día 14 de mayo a las 15:00h y el día 15 a las 15:00h”*, por ello, el inversor debe leer cuidadosamente su contrato, y en la cláusula referente a la ventana de liquidez, debe figurar el horario dentro del que se podría solicitar esos reembolsos para beneficiarse de la misma, o en su defecto, indicar claramente la existencia de una comisión de reembolso.

Son muchos los Fondos de Inversión cuya rentabilidad aparece vinculada a la evolución de un índice, el IBEX³ 35, explicamos a continuación qué es y cómo se determina. El IBEX 35 es el principal índice bursátil español. Por ello, es utilizado como referente nacional e internacional para conocer la situación de la bolsa española. Está formado por las 35 empresas con más liquidez y volumen de movimientos que cotizan en el Sistema de Interconexión Bursátil integrado por las cuatro Bolsas Española (Madrid, Barcelona, Valencia y Bilbao). No todas esas 35 empresas tienen por qué ser las más grandes del país, ni pertenecer a un mismo sector económico. Cada seis

³Las siglas Ibex están formadas por la unión de dos palabras (iberia e índice) y se refieren al índice de la bolsa de España. La cantidad numérica que aparece asociada alude a las 35 empresas que conforman dicho índice bursátil.

meses, un comité de expertos se reúne y analiza la liquidez en bolsa de las empresas españolas y decide si alguna de las nuevas empresas deben entrar a formar parte del IBEX en sustitución de otras.

6.1 Valores del Tesoro

6.1.1 Letras del Tesoro

Las Letras del Tesoro son valores que emite el Tesoro Público a plazos entre doce y dieciocho meses. Se pueden comprar desde 1000 euros o por múltiplos de esta cantidad. El precio de compra es siempre inferior a este importe (denominado valor nominal) ya que las Letras del Tesoro son valores que se emiten al descuento, así por ejemplo, en el momento de la compra o suscripción en subasta pagamos por una Letra a 12 meses por ejemplo 958,5 euros, y obtendríamos al final de esos 12 meses 1000 euros por ella, es decir habríamos ganado 41,5 euros entre el precio de emisión y el de reembolso).

Los rendimientos de las Letras del Tesoro no están sometidos a retención a cuenta del IRPF, aunque sí se deben declarar como rendimiento del capital mobiliario en el IRPF del ejercicio en el que se produjo la venta o amortización.

Las Letras del Tesoro se pueden vender en el mercado secundario (compra-venta entre titulares) en cualquier momento, o bien esperar hasta su vencimiento. Este tipo de activos financieros públicos cuentan con un nivel de riesgo sustancialmente menor que otros procedentes del ámbito privado, y este es el motivo por el cual las letras del Tesoro poseen niveles de rentabilidad tan bajos.

Al principio de cada año, el Tesoro Público publica en el Boletín Oficial del Estado el calendario de subastas (letras, bonos y obligaciones) con vigencia durante todos los meses de ese año y el mes de enero del año siguiente. El calendario incluye las fechas de subasta, presentación de peticiones y desembolso. No obstante, el Tesoro se reserva la posibilidad de convocar subastas adicionales.

La petición de suscripción de Valores del Tesoro puede ser (según información publicada en la página del Tesoro Público <http://www.tesoro.es>):

-En subasta competitiva. El participante tiene que indicar qué importe nominal desea adquirir y a qué precio desea hacerlo, expresado este último en tanto por ciento del valor nominal. Las peticiones de carácter competitivo están orientadas a inversores con un cierto conocimiento de mercado.

-En subasta no competitiva. El participante sólo tiene que indicar el importe nominal que desea adquirir. El precio a pagar por los valores será el precio medio ponderado que resulte de la subasta competitiva. El pequeño inversor es el que suele comprar por esta vía, directamente acudiendo al Banco de España en cualquiera de sus sucursales o bien a través de una entidad financiera (banco, caja de ahorros, cooperativas de crédito, sociedades de valores...etcétera). También se puede comprar a través de Internet en la página <http://www.tesoro.es> (si se tiene certificado digital).

6.1.2 Bonos y Obligaciones del Estado

Los Bonos y Obligaciones del Estado son valores emitidos por el Tesoro a un plazo superior a los dos años (Bonos entre 2 y 5 años y Obligaciones superior a 5 años).

Son títulos con interés periódico, en forma de cupón (interés) a diferencia de las Letras del Tesoro que pagan los intereses al vencimiento. El valor nominal mínimo que puede solicitarse es de 1000 euros, y se emiten mediante subasta competitiva.

7.1 La reclamación bancaria

7.1.1 Procedimiento para efectuar una reclamación bancaria

El cliente bancario puede detectar errores y en ocasiones abusos en los contratos de productos financieros que han firmado. Para investigar las posibles irregularidades de las entidades financieras hacia los usuarios, se creó en 1989 la figura del Defensor del Cliente Bancario, una figura equivalente a una oficina de reclamaciones.

La tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes es el principal cometido del Defensor Bancario. También ha de velar para que las relaciones banco-cliente se realicen conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza mutua. A continuación, explicamos quién puede ostentar este cargo, y de qué manera podemos dirigirnos a él cuando tengamos una queja o reclamación.

El Defensor del Cliente Bancario suele ser un catedrático, magistrado o jurista de reconocida competencia, sin vinculación alguna a la entidad o entidades financieras que lo contratan (puede ser contratado por varias entidades que lo compartan). El cargo tiene una duración de tres años, aunque puede renovarse en la misma persona cuantas veces desee el banco.

Cualquier cliente de la entidad puede denunciar un trato negligente o injusto (Barral Viñals, I. (2008)), una práctica que considere incorrecta o abusiva y formular una queja o reclamación. Lo primero que debe hacer es dirigirse al Director de la sucursal bancaria en la que realizó la contratación del producto financiero en el que ha detectado tal anomalía. Si la visita al Director y la exposición al mismo de los motivos que justifican nuestra queja no resulta productiva y no hay una disposición de reparación del daño causado, nuestro paso siguiente será dirigirnos al Defensor del Cliente Bancario (Palomo, L.S. (2015)).

No todas las reclamaciones son competencia del Defensor, así por ejemplo, si la cuantía de la reclamación supera los 60.000 euros, no debemos dirigirnos a éste sino directamente al Banco de España en un procedimiento que explicaremos a Los motivos de reclamación más habituales son: redondeos al alza superiores al octavo de punto, comisiones no contempladas en los contratos, o subidas en las comisiones no anunciadas con la antelación debida, publicidades engañosas o cláusulas abusivas (Barral Varela, G. (2015)). No se considera motivo de reclamación la no concesión de un crédito o la exigencia de una actuación que contradiga la política del banco.

Los propios bancos tienen impresos de reclamación dirigidos al Defensor del Cliente Bancario, en los que el reclamante puede rellenar los campos de datos personales, identificación del contrato objeto de la reclamación, descripción del problema o irregularidad detectada, solicitud de reparación o indemnización del daño causado, fecha y firma. Este impreso se depositará en el buzón de la entidad habilitado para dicho fin. No olvidemos que la queja deberá realizarse en un plazo no superior a un año desde que se ha cometido o descubierto el error. En lugar de depositarla en el buzón también puede enviarse la reclamación por correo certificado o burofax a la dirección de la entidad bancaria indicando claramente que se dirige al Defensor del Cliente Bancario. La carta de reclamación deberá ir acompañada de fotocopias del contrato, o folleto que faciliten al Defensor la identificación del problema y la constatación de su existencia.

Una vez presentada la reclamación, el Defensor decide si la admite o no a trámite. Si la admite a trámite y falta algún documento, otorgará 10 días al reclamante para que lo aporte. Antes de dictar resolución, el defensor puede intentar conseguir un acuerdo amistoso entre banco y cliente. De no conseguirse acuerdo, en un plazo no superior a dos meses dictará una resolución. Si resuelve a favor del cliente y en contra de la actuación de la entidad, ésta deberá acatar la resolución, rectificar e incluso compensar al cliente económicamente por el daño causado.

Supongamos que el Defensor no diera la razón al cliente, o la resolución dictada no terminara de convencer a éste último, en éste caso, el paso siguiente sería el de recurrir al Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España (Vega Serrano, J.M. (2011)).

El documento de reclamación dirigido al Banco de España (Figura 5), cuyo modelo se puede descargar de la propia página de éste y reproducimos a continuación, contiene campos para el nombre y apellidos, DNI y domicilio del reclamante. También han de constar la denominación o razón social de la entidad bancaria y la oficina donde se han producido los hechos que dan lugar a la reclamación. El escrito debe describir los abusos o errores cometidos y demostrar que los mismos no son objeto de litigio ante los tribunales. Hay que adjuntar la justificación de que el caso se ha presentado previamente ante el defensor del cliente bancario, lugar y fecha y firma original y por supuesto, se deberá adjuntar fotocopia de la documentación acreditativa de los hechos reclamados.

Esta reclamación se puede realizar telemáticamente (si dispone de DNI electrónico o firma electrónica), presentarse directamente en el Registro General del Banco de España o remitirse por correo certificado a la siguiente dirección:

<p>BANCO DE ESPAÑA Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones Alcalá, 50 C.P. 28014 Madrid</p>

En la página siguiente mostramos el impreso de reclamación de queja o consulta dirigido al Banco de España, tal y como se puede descargar de la propia web del banco: <http://www.bde.es>

./..

Figura 5: modelo de reclamación ante queja o consulta dirigido al Banco de España

<p>BANCO DE ESPAÑA</p> <p>.....</p>	<p>RECLAMACIÓN, QUEJA O CONSULTA</p> <p>(A cumplimentar por el B.E.)</p> <p>Expediente núm.</p> <p>Aouse</p>												
<p>Reclamante (1)</p> <p>.....</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">Apellidos</td> <td style="width: 33%;">Nombre</td> <td style="width: 34%;">DNI o CIF</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Domicilio (calle - número - piso - letra)</td> </tr> <tr> <td>Municipio</td> <td>Provincia</td> <td>Código postal</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Teléfono</td> </tr> </table>		Apellidos	Nombre	DNI o CIF	Domicilio (calle - número - piso - letra)			Municipio	Provincia	Código postal			Teléfono
Apellidos	Nombre	DNI o CIF											
Domicilio (calle - número - piso - letra)													
Municipio	Provincia	Código postal											
		Teléfono											
<p>Representante (1) (en su caso) (2)</p> <p>.....</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 33%;">Apellidos</td> <td style="width: 33%;">Nombre</td> <td style="width: 34%;">DNI o CIF</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Domicilio (calle - número - piso - letra)</td> </tr> <tr> <td>Municipio</td> <td>Provincia</td> <td>Código postal</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>Teléfono</td> </tr> </table>		Apellidos	Nombre	DNI o CIF	Domicilio (calle - número - piso - letra)			Municipio	Provincia	Código postal			Teléfono
Apellidos	Nombre	DNI o CIF											
Domicilio (calle - número - piso - letra)													
Municipio	Provincia	Código postal											
		Teléfono											
<p>Entidad reclamada (en su caso)</p> <p>.....</p>													
<p>Nacionalidad.....</p> <p>Documentos que se adjuntan</p> <p>.....</p> <p>.....</p>													
<p>1. Ejemplar para el Servicio de Reclamaciones.</p>	<p>..... de de</p> <p>Firma,</p>												
<p><small>(1) Le informamos de que los datos contenidos en su escrito van a ser almacenados en un fichero automatizado, al objeto de gestionar su tramitación, siendo destinatarios del mismo la entidad o entidades supervisadas por el Banco de España implicadas en la operación, y limitándose tal acción a la finalidad que la justifica determinada en la gestión y tramitación de las reclamaciones que presentan los clientes de aquellas. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a que haya lugar sobre dichos datos, podrá usted dirigirse al Banco de España, Servicio de Reclamaciones, Alcalá, 48, 28014 Madrid.</small></p> <p><small>(2) En los supuestos en que se actúe por representación, el representado deberá firmar también este impreso, o, en su defecto, se deberá acreditar la representación invocada, mediante poder notarial o mediante comparecencia ante el Servicio de Reclamaciones o cualquier Sucursal del Banco de España, haciendo manifestación al efecto.</small></p> <p>Mod. 4/0326.0/3</p>													

Una vez que el Banco de España recibe una reclamación, y tras comprobar que contiene todos los elementos esenciales y no concurre ninguna circunstancia para su inadmisión, se abre el correspondiente expediente, y en un plazo de 10 días se lo comunicará al interesado. En ese mismo plazo de 10 días, se remite a la entidad reclamada una copia de la reclamación y los documentos aportados y se le da un nuevo plazo de 15 días hábiles para que realice las alegaciones que considere oportunas.

El reclamante recibirá una copia de las alegaciones de la entidad y dispondrá de otro plazo de 15 días para pronunciarse sobre ellas. El Servicio de Reclamaciones dispondrá de un plazo de 4 meses para emitir el informe final con su criterio sobre las cuestiones planteadas. El reclamante y la entidad recibirán una copia del informe aunque **éste no es recurrible ni vinculante, con lo que si la entidad financiera no rectificase en su actuación (en el caso de que el Banco de España diera la razón al reclamante), el reclamante no le quedaría otra salida más que la de acudir a los tribunales de justicia.**

7.1.2 Redactar nuestra propia reclamación

Los impresos de reclamación que nos facilita la entidad bancaria para dirigir nuestra queja o reclamación al Defensor del Cliente, tienen un denominador común, la falta de espacio (apenas 10 o 12 líneas) para exponer el motivo por el cual no estamos de acuerdo con la actuación del banco y la exposición de aquello que solicitamos en resarcimiento del daño que apreciamos. Nada ni nadie nos puede impedir que redactemos nuestra propia reclamación, en la que, podamos extendernos un poco más (aunque tampoco demasiado) y aportar unas pinceladas legales al uso (artículos del Código Civil, Circulares del Banco de España o artículos de la Ley General de Defensa de los Consumidores...). A continuación, ofrecemos a modo de ejemplo unas reclamaciones ante situaciones muy comunes como son, comisiones abusivas, redondeo abusivo, publicidades engañosas...etcétera, estos modelos de reclamación los hemos obtenido de la página web <http://www.icano.com>.

RECLAMACIÓN A BANCO POR COBRO DE COMISIONES E INTERESES INDEBIDOS.

Dirigido al Departamento del Defensor al Cliente de la entidad bancaria

Asunto: Reclamación por cobro de comisiones e intereses indebidos.

Datos identificativos dcl/de la reclamante.

Ena de del

Muy señores míos:

Por medio del presente burofax con certificado de texto, formulo reclamación por el cobro indebido de la comisión (o de los intereses) que su entidad bancaria me ha realizado.

En efecto, he tenido conocimiento que con fecha de ..., su entidad bancaria procedió a cargar en mi cuenta nº _____ la cantidad de euros, en concepto de comisiones e intereses por (especifíquese).

Esta circunstancia ha debido producirse por error; dado que de acuerdo al contrato firmado con su entidad no me corresponde pagar dichas cantidades y tampoco he recibido notificación alguna acerca de la modificación de dichas condiciones.

Así pues y, según lo establecido en las Normas Tercera, Sexta y Décimo Cuarta de la Circular número 8/1990, de 7 de septiembre, a Entidades de Crédito, sobre Transparencia de las Operaciones y Protección de la Clientela así como el art. 1.895 del Código Civil, ustedes deberán proceder a:

Justificar documentalmente la posible modificación de esa comisión o interés, tendiendo por mi parte derecho a aceptarlo o a resolver la relación jurídica que nos vincula

En su caso a reintegrarme la referida cantidad indebidamente cobrada. .

Quedo a la espera de su respuesta en la confianza de dar una solución favorable a este asunto en un plazo razonable de _____ días, pues de lo contrario y muy a mi pesar, me veré obligado a poner estos hechos en conocimiento del Banco de España en defensa de mis derechos.

NOTA: Adjunto les remito mediante correo certificado la siguiente documentación acreditativa de mi derecho:
_____Atentamente,

Firmado:

RECLAMACION AL BANCO EN CONTRA DE LA CLÁUSULA DE REDONDEO AL ALZA

BANCO / CAJA.....

Oficina —

A/Att. Sr. Director

En . de de 20

Distinguido señor Director:

Me dirijo a usted como titular del préstamo/crédito núm. .. al objeto de que el Banco/Caja ...rectifique, de manera inmediata, la grave irregularidad que supone la aplicación en mi préstamo de la cláusula del redondeo al alza y, seguidamente, proceda al abono en mi cuenta de las cantidades indebidamente repercutidas, así como de los daños y perjuicios causados.

Como sin duda conoce, una reciente sentencia dictada por la Sección I I^a de la Audiencia Provincial de Madrid viene a confirmar la sentencia dictada por el Juzgado de I^a Instancia núm. 50 de Madrid en virtud de la cual se declara abusiva y contraria a derecho la cláusula que establece por la entidad bancaria un redondeo por exceso del tipo de interés resultante de la aplicación del índice de referencia. Al resolver este procedimiento, el Juzgador declara que la citada estipulación «carece de justificación y conlleva un desequilibrio contractual importante para el consumidor y usuario, contrario en sí mismo a la buena fe objetiva, ya que puede verse obligado a abonar a la entidad bancaria, en el transcurso del periodo de duración del préstamo concertado, una cantidad notablemente superior a la que se vería obligado a satisfacer en el supuesto de que dicho redondeo en beneficio exclusivo de la entidad prestamista no se hubiera concertado...».

Esta sentencia estima que la mencionada cláusula del redondeo por exceso es contraria al artículo IO bis I de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; en consecuencia, y por imperativo tanto de esta norma como de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación, la Juez declara que dicha estipulación es nula de pleno derecho, condenando a la entidad a eliminar de sus préstamos hipotecarios la condición que establece el pacto de redondeo por exceso del tipo de interés resultante de la aplicación del índice de referencia, así como a abstenerse de utilizar dicha cláusula en lo sucesivo.

Por todo lo expuesto, y dado que lamentablemente el Banco/Caja decidió incorporar en mi contrato de préstamo esta cláusula (ahora declarada judicialmente, con toda rotundidad, como abusiva y nula de pleno derecho),

LES SOLICITO:

- a) La inmediata eliminación de la cláusula del redondeo por exceso de mi contrato de préstamo, al objeto de que la próxima cuota a satisfacer refleje la cantidad a pagar sin la aplicación del citado redondeo. En este sentido, les insto para que realicen las gestiones pertinentes para llevar a cabo esta novación en escritura pública ante Notario (por supuesto, a su costa).
- b) El recálculo de las cuotas satisfechas en el préstamo, desde la fecha de la primera revisión hasta la última cuota abonada, aplicando el tipo de interés de referencia pactado en cada momento (tal y como lo publica el Banco de España) y, en su caso, el diferencial establecido. Acto seguido, procedan a abonar en mi cuenta el importe resultante.
- c) La indemnización de los daños y perjuicios que la inclusión de esta cláusula contraria a derecho me ha ocasionado (la no disponibilidad de las cantidades cobradas en exceso, el asesoramiento al que he debido recurrir, el tiempo empleado...). Dado que mi voluntad es resolver este contencioso con este escrito, sin acudir a otras vías, quedo a

la espera de que me realicen una propuesta indemnizatoria acorde con los quebrantos que he sufrido (todo ello conforme al artículo 12.2 de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación).

Quedo a la espera de su respuesta en la confianza de dar una solución favorable a este asunto en un plazo razonable de días, pues de lo contrario y muy a mi pesar, me veré obligado a poner estos hechos en conocimiento del Banco de España en defensa de mis derechos.

Nombre y domicilio

DNI y firma

Recibido (sello del Banco/Caja)

RECLAMACIÓN POR OFERTAS PUBLICITARIAS ENGAÑOSAS

Dirigido al Departamento del Defensor al Cliente de la entidad bancaria

Asunto: Reclamación por ofertas publicitarias engañosas

Datos identificativos del/de la reclamante.

En de del

Por medio de la presente, formulo reclamación contra Vds. por haber contratado con esa entidad bancaria un producto financiero denominado (especifíquese) del que la publicidad que ustedes emitieron no se corresponde con el contenido final del mismo.

En efecto, _____ con fecha de, contraté _____ con su entidad. Contrastando el contenido de su oferta publicitaria con la situación real del Servicio contratado he apreciado las siguientes diferencias:

Debo comunicarles que, de haber conocido estas condiciones distintas no las habría aceptado.

De acuerdo con ello y conforme a lo establecido en la Norma Novena den la Circular número 8/1990, de 7 de septiembre, a Entidades de Crédito, sobre Transparencia de las Operaciones y Protección de la Clientela, los artículos 4 y 5 de la Ley 34/1988, de 11 de Noviembre, General de Publicidad así como en el artículo 1.101 del Código Civil, les compelo de inmediato a:

1. Respetar el contenido de la publicidad divulgada
2. De lo contrario den de inmediato por resuelto mi vinculación a dicho Servicio.
3. En cualquiera de los dos casos deben proceder a restituirme las cantidades que me hayan detraído con cargo al mismo incluidos los intereses legales devengados, así como una indemnización por daños y perjuicios consistente en por las expectativas creadas y no cumplidas por su parte.

Quedo a la espera de su respuesta en la confianza de dar una solución favorable a este asunto en _____ un plazo razonable de días; pues de lo contrario y muy a mi pesar, me veré obligado a poner estos hechos en conocimiento del Banco de España en defensa e mis derechos. NOTA: les remito mediante correo certificado la siguiente documentación acreditativa de mi derecho:

Atentamente,

Firmado:

RECLAMACIÓN POR MODIFICACION UNILATERAL DE COMISIONES E INTERESES SIN NOTIFICACION

Dirigido al Departamento del Defensor al Cliente de la entidad bancaria

Asunto: Reclamación por modificación unilateral de comisiones e intereses sin notificación

Datos identificativos del/de la reclamante.

Ena de del .

Muy señores míos:

Por medio del presente burofax con certificado de texto, formulo reclamación por la modificación de la comisión (o de los intereses) _____ que su entidad bancaria tiene pactada conmigo en el contrato _____

Apelando al contrato firmado con su entidad no me corresponde pagar dichas cantidades y tampoco he recibido notificación alguna acerca de la modificación de dichas condiciones, de modo que no me veo obligado a asumirlas. Así pues y, según lo establecido en las Normas Tercera, Sexta y Décimo Cuarta de la Circular número 8/1990, de 7 de septiembre, a Entidades de Crédito, sobre Transparencia de las Operaciones y Protección de la Clientela, les requiero para que procedan a:

1. Justificar documentalmente la posible modificación de esa comisión o interés.
2. A respetar mi derecho a mantener o por el contrario resolver el presente contrato.

Quedo a la espera de su respuesta en la confianza de dar una solución favorable a este asunto en un plazo razonable de _____ días, pues de lo contrario y muy a mi pesar, me veré obligado a poner estos hechos en conocimiento del Banco de España en defensa de mis derechos.

RECLAMACIÓN POR CLÁUSULAS ABUSIVAS.

Dirigido al Departamento del Defensor al Cliente de la entidad bancaria

Asunto: Reclamación por cláusulas abusivas

Datos identificativos del/de la reclamante

Muy señores míos:

Por medio del presente burofax con certificado de texto, me dirijo a ustedes para formularles reclamación por la existencia de cláusulas abusivas en la documentación firmada con su entidad relativa a _____

En efecto he podido comprobar en el contenido del contrato de adhesión de que dispongo que ustedes han incluido la siguiente cláusula:

De acuerdo a la normativa vigente esa cláusula se considera abusiva y por tanto nula de pleno derecho, de modo que no produce efecto alguno y por tanto no pueden exigirme su aplicación a pesar de que en su día no tuve otra alternativa que firmarla.

De acuerdo a lo establecido en la Disposición Adicional Primera. de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios introducida por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones generales de la Contratación, relativa a las prácticas abusivas, la Norma Décimo Cuarta de la Circular número 8/1990, de 7 de septiembre, a Entidades de Crédito, sobre Transparencia de las Operaciones y Protección de la Clientela por la que se hace necesario dirigirse al Defensor al Cliente de la entidad, así como el art. 1.101 del Código Civil en el que se regula el derecho a la indemnización por daños y perjuicios, les requiero para que en el plazo más breve posible procedan a:

1. Suprimir cualquier referencia a dicha cláusula de la documentación que nos vincula
2. Restituir todas las cantidades que indebidamente me han ido detrayendo por la aplicación en el tiempo de dicha cláusula, incluidos los intereses devengados por esos capitales hasta la fecha de hoy
3. Abstenerse en adelante de continuar aplicando dicha cláusula en nuestra relación futura
4. Asumir la indemnización consistente _____ en, por los perjuicios económicos sufridos a causa de la aplicación de esta cláusula, como son: _____

Quedo a la espera de su respuesta en la confianza de dar una solución favorable a este asunto en un plazo razonable de días, pues de lo contrario y muy a mi pesar, me veré obligado a poner estos hechos en conocimiento del Banco de España en defensa de mis derechos. NOTA: Adjunto correo certificado la siguiente documentación acreditativa de mi derecho

Un lenguaje formal, aportes legales que refuten nuestra queja o reclamación y una redacción cuidada ofrecen una imagen seria e instruida que podría beneficiarnos a la hora de que se analice con mayor interés nuestra reclamación.

7.1.3 Reclamaciones resueltas a favor del cliente y no rectificadas por parte de la Entidad Bancaria

En el proceso de negociación bancaria el cliente es la parte más débil y en muchas ocasiones su actuación se reduce a la decisión de aceptar o no el contrato de un producto financiero en unas condiciones que usualmente establece la entidad financiera de forma unilateral (Lozano Gutiérrez, M.C; Fuentes Martín, F.(2017)). Es por ello que resulta especialmente necesario el arbitrar unas reglas de protección a la clientela que garanticen sus derechos y limiten la posibilidad de ejecución de malas prácticas bancarias surgidas al amparo de un mercado bancario sometido a una fuerte presión competitiva.

Las entidades financieras deben mantener un comportamiento correcto en sus relaciones con la clientela y, para ello, deben actuar siguiendo los principios de transparencia, eficiencia, diligencia en sus actuaciones y recto obrar (Barral Varela, G. (2015)). En España, el desarrollo de la regulación financiera es responsabilidad del Ministerio de Economía y del Banco de

España, y entre las funciones de éste último figura la de supervisión bancaria (Lergoburgo consultores (2015)). La supervisión bancaria se entiende como un sistema de vigilancia al que están sometidos los bancos, con objeto de conocer el cumplimiento de la normativa vigente, y en caso de que se detecten problemas graves de incumplimientos está prevista la ejecución de las medidas correctoras que sean oportunas. En ese marco supervisor, el Banco de España tiene como principal objetivo el incentivar las buenas prácticas bancarias y de gestión de riesgos⁴ de forma que el funcionamiento correcto, eficiente y estable del sistema financiero ayude al desarrollo del país y lo haga proporcionando servicios con la calidad y los elevados estándares de comportamiento que la sociedad demanda, generando así un entorno de mayor confianza para los depositantes e inversores y fortaleciendo el sistema financiero en general. Para lograr estos deseables objetivos, la supervisión del Banco de España se ejerce vigilando el cumplimiento de cuatro normas fundamentales (Figura 6):

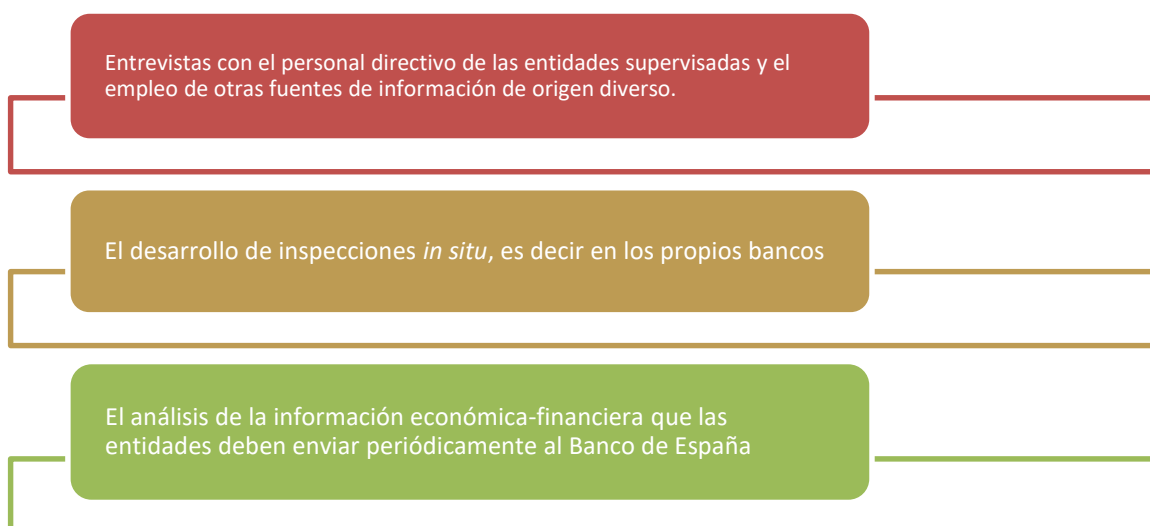
Figura 6: normas de supervisión del Banco de España



Fuente: elaboración propia

Para acometer esta vigilancia, están previstos los siguientes protocolos de vigilancia (Figura 6):

Figura 6: protocolos de vigilancia del Banco de España



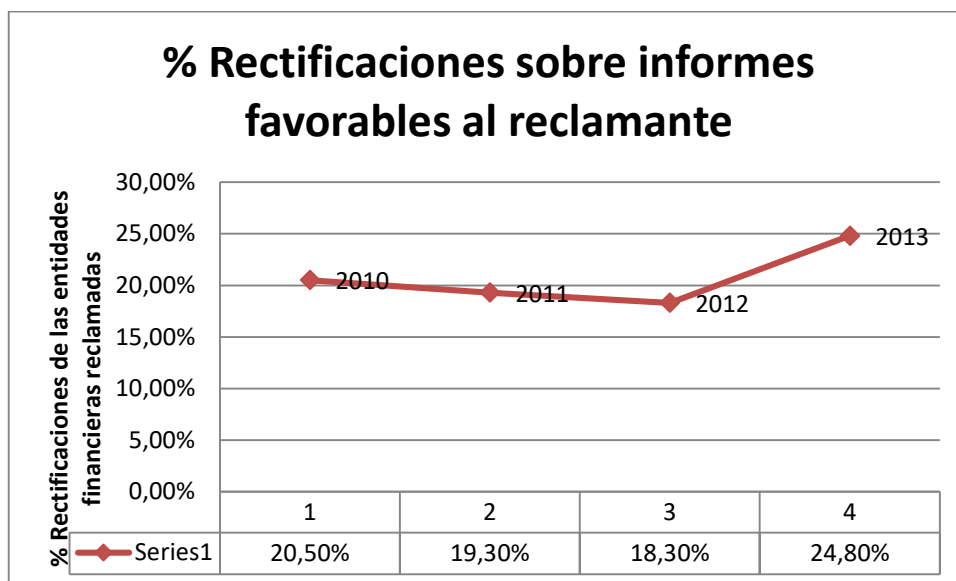
Fuente: elaboración propia

⁴<http://www.bde.es> (aula virtual, la supervisión bancaria que ejerce el Banco de España)

En el caso de detectarse incumplimientos en la regulación y aspectos mejorables en la actuación de las entidades, el Banco de España formula requerimientos instando a las entidades a subsanar los incumplimientos estableciendo escritos de recomendaciones mediante los que contribuye a superar las deficiencias detectadas (Vega Serrano, J.M. (2011)). También puede llegar a instruir expedientes y establecer sanciones siendo las causas más frecuentes los incumplimientos de las normas de transparencia e información a la clientela, disposiciones relativas a los altos cargos o insuficiencia de recursos propios entre otros. Sin embargo, la efectividad de las medidas de supervisión ejercidas por el Banco de España se pone en entredicho cuando se aprecia reiteradamente, en los informes publicados por el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, un número nada desdeñable de reclamaciones de clientes que han sido víctimas de malas prácticas bancarias reconocidas por el propio Banco de España y que de forma sorprendente no han supuesto una rectificación de la entidad financiera incumplidora, no quedándole más remedio al cliente que el continuar su reclamación por la vía jurídica. Esta clara incongruencia entre los deseables objetivos que justifican la labor del Banco de España, y una simple recomendación de rectificación en lugar de establecer la obligatoriedad bajo amenaza de sanción, puede ser tachado de pasividad ante incumplimientos que suponen un menoscabo de los derechos del cliente bancario, ya de por sí la parte más débil de la relación (Lozano, M.C; Fuentes, F. (2017)).

Durante el año 2013, en el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, se alcanzó una cifra record, ya que se presentaron 34.645 reclamaciones y quejas lo que supuso un notable incremento sobre el año precedente en un 142,1%. Del total de reclamaciones recibidas se emitieron 5.700 informes de los que 3.136 fueron informes favorables al reclamante ante malas prácticas bancarias a juicio del Servicio del Banco de España. De esos 3.136 informes, las entidades rectificaron solo en 779 ocasiones, es decir en un 24,8% de los casos. En este porcentaje hay que señalar que se encuentra un grupo de entidades que rectifican en porcentajes superiores al 30% (como Banco de Sabadell, CaixaBank, BBVA ó el Banco Popular) mientras que otro subgrupo rectifican en porcentajes casi despreciables (Ibercaja un 4,1%, Citibank España un 5% ó Caja Rural de Granada un 6,7%). En el gráfico que a continuación mostramos se aprecia la evolución del total de rectificaciones llevadas a cabo por las entidades financieras en una serie histórica que va del 2010 al 2013. (Figura 7). En la Figura 8, aparece un gráfico detallado de las entidades financieras que más rectifican ante informes favorables al reclamante y las que menos rectifican.

Figura 7: porcentajes de rectificación bancaria



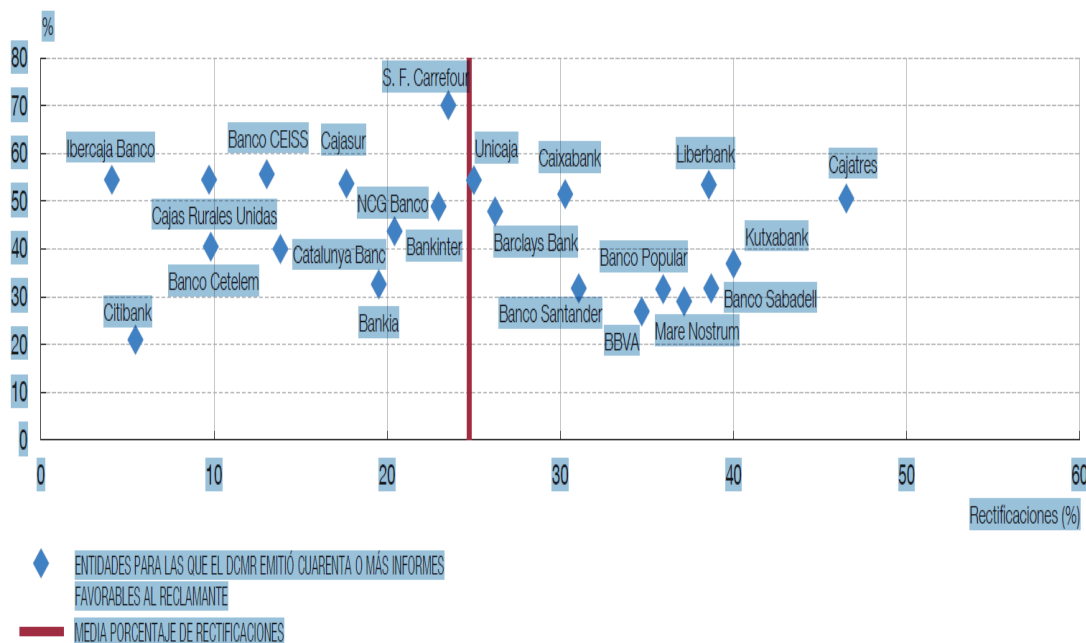
Fuente: elaboración propia

Figura 8: ranking de entidades que más rectifican ante informes favorables al cliente

INFORMES FAVORABLES AL RECLAMANTE Y RECTIFICACIONES

Entidades que recibieron más informes favorables al reclamante

GRÁFICO 2.6



Fuente: servicio de reclamaciones del Banco de España, Informe (2013)

El notable incremento respecto a años anteriores en el número de reclamaciones y quejas presentadas ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España ha estado motivado (según nota de prensa del 22 de

diciembre de 2014 del Departamento de Comunicación del Banco de España) “*por la creciente complejidad de los productos financieros, una mayor sensibilidad de los consumidores de servicios bancarios y la incidencia de la actual coyuntura económica*”. En el citado informe también se hace constar la mejora en el porcentaje de rectificaciones de las entidades financieras ante reclamaciones favorables al reclamante aunque se reconoce que si bien hay una apreciable mejora, el nivel de rectificaciones todavía resulta insuficiente, por lo que lanza una recomendación a las entidades para que sean más activas y atiendan el mayor número posible de reclamaciones en sus servicios de atención al cliente, rectificando cualquier tipo de actuación contraria a la normativa de transparencia y/o a las buenas prácticas bancarias. Estas actuaciones del Banco de España han desatado numerosas críticas por parte de las Organizaciones de Defensa del Consumidor, grupos políticos e, incluso, procedentes de la Asociación de Inspectores del propio Banco de España que denuncian en un informe la actitud del supervisor ante las malas prácticas de los bancos (así consta en el documento titulado “*Memorandum de Entendimiento*” (2013)); este documento es una revisión de los métodos de supervisión “a fin de detectar deficiencias e introducir las mejoras precisas” y en el mismo se denuncia que “*se miró para otro lado*” ante los indicios de delitos y se dejó influir por el poder financiero y los políticos; incluso el Defensor del Pueblo también ha sido muy crítico sistemáticamente en sus informes con el Banco de España tal y como consta en su informe del 2012 en el que afirma que si bien el Banco de España es una institución clave en la protección del cliente bancario, sin embargo, su actuación dista mucho de ser neutral y se inclina mucho hacia la entidad bancaria.

Los problemas están claramente detectados y denunciados pero en la tarea de buscar soluciones todavía queda camino por recorrer (Rodríguez Sánchez, J.A. (2004)) aunque se están empezando a dar pasos. La comisión ejecutiva del Banco de España en Junio del 2014 reestructuró el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones con la creación de una nueva División de Supervisión de Conducta de Entidades, la cual incluye una nueva Unidad de Vigilancia e Inspección cuyo objetivo es dar un tratamiento unitario a las competencias del Banco de España en materia de conducta de mercado, transparencia informativa, buenas prácticas, publicidad, información a consumidores, educación financiera, resolución de conflictos y otras similares.

Eslovenia, Francia, Grecia, Irlanda y Letonia, son los únicos países de la zona Euro donde las resoluciones emitidas por organismos de defensa del consumidor son de obligado cumplimiento para la banca e implican sanciones. España por tanto, es uno de los 13 países restantes donde las entidades no tienen la obligación de rectificar sus actuaciones ante reclamaciones favorables al reclamante. Luxemburgo y Reino Unido constituyen dos ejemplos de buenas prácticas bancarias en la UE (Unión Europea). Así en Luxemburgo funciona la Comisión de Vigilancia del Sector Financiero (CSSF) y no hay conocimiento de ningún caso en el que los

bancos reclamados tras un informe contrario a su actuación no hayan rectificado su comportamiento. En Reino Unido el Defensor del Pueblo Financiero se encarga de resolver las reclamaciones de los clientes bancarios y tras un período voluntario de rectificación puede proceder a exigir ésta de forma obligatoria e inapelable.

La omisión de una rectificación ante una mala práctica bancaria descubierta tras una queja o reclamación, provoca en el reclamante un sentimiento de impotencia (Cortina, A. (1996)), desconfianza en la propia entidad reclamada y por ende en el Banco de España al que muy probablemente el cliente acusará de demasiado laxo en sus actuaciones.

Conclusiones

En un mercado evolucionado como el bancario en el que se produce una gran presión competitiva, es frecuente que, en muchos casos, se comercialicen gran variedad de productos financieros a partir de información escasa o poco transparente, presencia de cláusulas sorpresivas o abusivas u otro tipo de actuaciones calificables como de malas prácticas bancarias o poco éticas.

La mejora en la formación financiera de la población supone un paso importante para acabar con estas prácticas incorrectas o abusivas, ya que una sociedad bien formada y conocedora de sus derechos podrá exigir que éstos se respeten. También resulta necesario que se arbitren por parte de las autoridades financieras unas reglas de protección a la clientela por las que se garanticen sus derechos y limiten la posibilidad de ejecución de malas prácticas bancarias, obligando a las entidades financieras a seguir en sus actuaciones los principios de transparencia, eficiencia, diligencia y recto obrar.

ooooo0000ooooo

Bibliografía

- Banco de España (2010,2011,2012,2013,2014) *Memorias del Servicio de Reclamaciones del Banco de España*, Madrid.
- CORTINA, A. *Ética Empresarial*. Madrid, Ed. Simancas, 1996.152p. ISBN: 978-84-8164-013-7
- DENTON, K.: *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid, Ed. Díaz Santos, 1991. 216p. ISBN 13: 978-84-8718-988-3
- LOZANO GUTIÉRREZ, M.C; FUENTES MARTÍN, F. Una metodología de recomendación al cliente bancario a partir del historial de reclamaciones bancarias. *Revista Atlantic Economic Review*. 2017, vol. 1, 32-61p. ISSN 2174- 3835
- MÚGICA HERZOG, E. *Buenas prácticas financieras y aseguradoras*. Boletín de las Cortes Generales, Serie A, 2001. 201(1). 287-300p. ISSN. 0213-0130
- RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, J.A; Rodríguez Parada, S.M. La protección del cliente bancario ¿realidad o utopía?. *Tribuna de Economía ICE*. 2004. 219-238p. nº 814. ISSN 0019-977X
- VEGA SERRANO J.M. *La regulación bancaria*. Madrid. Ed. La Ley, 2011. 263-328p. ISBN 978-84-8126-818-8

Páginas web consultadas:

- ABANFIN.COM [en línea]. [Consulta el 8 de noviembre de 2018]. Disponible en <https://www.abanfin.com/?tit=cheque-bancario-cheques-a-la-orden-endoso-del-cheque&name=Manuales&fid=eh0cacc>
- BANCO DE ESPAÑA [en línea]. [Consulta: el 6 de marzo de 2015]. Disponible en <http://www.bde.es/bde/es/>
- V. IZQUIERDO, E. [en línea]. [en línea]. *Los derechos de los clientes frente a las comisiones bancarias*. [Consulta: el 10 de marzo de 2015]. Disponible en: http://consumer.es/web/es/economia_domestica/finanzas/2010/06/06/193557.php
- BARRAL VIÑALS, I. [en línea]. *Supervisión, protección de la clientela y consumidores*. [Consulta el 20 de marzo de 2015]. Disponible en: <http://cija-uam.org/supervision-proteccion-de-la-clientela-y-consumidores/>

- BARRAL VARELA, G. [en línea]. *Malas Prácticas Bancarias*. [Consulta el 26 de Marzo de 2015]. Disponible en: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/malas-practicas-bancarias.html>

- BARRAL VARELA, G. [en línea]. *Buenas Prácticas Bancarias*. [Consulta el 26 de abril de 2015]. Disponible en:

<http://www.expansion.com/diccionario-economico/buenas-practicas-bancarias.html>

- BANCO DE ESPAÑA. [Consulta el 8 de abril de 2015]. Disponible en:

<http://bde.es/clientebanca/derechos/transparencia.htm>

- BANCO CAMINOS [en línea]. *Información resumida sobre La Directiva Europea de Mercados en Instrumentos Financieros (MiFID)*. [Consulta el 10 de abril de 2015]. Disponible en:

<https://www.lineacaminos.com/uniScripts/mgrqispi.dll?APPNAME=eFIDES&PRGNAME=VisualizarDocTablonGeneral&ARGUMENTS0-A,-N00017452>

CALDERÓN, A. *Aspectos psicológicos y neurobiológicos de la inteligencia emocional*. [en línea] [consulta el 2 Abril 2005]. Disponible en:

<https://www.monografias.com/trabajos16/aspectos-inteligencia-emocional/aspectos-inteligencia-emocional.shtml>

-HORA DE APRENDER MÁS. [en línea]. [Consulta el 3 de Agosto 2018]. Disponible en:

<http://horadeaprendermas.blogspot.com/2009/02/cheque.html>

- LEGORBURO CONSULTORES [en línea]. *La aplicación de la Normativa MIFID en España*. [Consulta el 10 de abril de 2015]. Disponible en:

<https://www.logorburoconsultores.es/la-aplicacion-de-la-normativa-mifid-e-espana.html>

- PALOMO, L.S. [en línea]. *Cómo formalizar una reclamación ante el banco*. [Consulta el 16 de abril de 2015]. Disponible en:

http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica_finanzas/2012/05/14/209507.php

-RANKIA. [en línea] *Indicadores de riesgo en los productos bancarios*.

[Consulta el 19 de septiembre de 2018]. Disponible en:

<https://www.rankia.com/foros/depositos/temas/3115159-nuevo-indicador-riesgo-productos-semaforo>