

CIUDADANOS ACTIVOS

Asociación de aprendizaje
Grundtvig

GUÍA DIDÁCTICA

Módulo 3: Los productos y servicios financieros



Autora de la Guía Didáctica: Nieves Álvarez Martín

Personas implicadas en el proyecto:

Por España:

- Nieves Álvarez Martín,
- Miguel Ángel García González
- Eva Hoyos Miguel
- Marta Ruiz Villasante
- Red Española de Educación del Consumidor

Por ALEMANIA:

- Anne Schelhowe

Por BÉLGICA:

- Stefaan Hendrickx
- Ann de Roeck-Isebaert
- Chris Crabbé

Por GRECIA:

- George Pavlikakis
- Kleopatra Kretikopoulou
- Sofia Vouraki

Material producido dentro del proyecto:

- CIUDADANOS ACTIVOS (ACTIVE CITIZENS 2008-1-ES1-GRUO6-0135)

Financiado por:

- Comisión Europea DG Educación y Cultura
- Lifelong Learning Programme – GRUNDTVIG - 2008

Coordinado por:

- MAG (Estudios de Consumo) para
- Escuela Europea de Consumidores del Gobierno de Cantabria

ÍNDICE

MODULO 3: “Los productos y servicios financieros”

1. PRESENTACIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	4
3. CONTENIDOS.....	5
4. SUGERENCIAS DIDÁCTICAS.....	9
5. FICHAS DIDÁCTICAS.....	10



MÓDULO 3: “Los productos y servicios financieros”

Conocer cómo funcionan los bancos, cuales son nuestros derechos ante ellos y cómo ejercerlos.

1. PRESENTACIÓN

Este es un tema complejo. Sin embargo, conviene estar bien informado puesto que de ello dependen nuestros ahorros presentes y futuros, la mejor forma de invertirlos e incluso nuestra tranquilidad.

Comprar una casa es la mayor inversión que realizan los consumidores a lo largo de su vida. Para poder comprarla muchas personas (la mayoría) no tenemos dinero suficiente y necesitamos recurrir a créditos hipotecarios.

Este material didáctico multimedia aborda el tema del dinero y los bancos desde esta vertiente. Pensamos que lo más sensato, antes de gastar el dinero que se tiene y/o el que se pide prestado, es conocer los derechos que se tienen y las obligaciones que se contraen en relación con este tema.

En estar bien informado puede estar la diferencia entre acertar o equivocarse. Nuestro dinero vale más cuando actuamos bien informados.

2. OBJETIVOS FORMATIVOS

- Ser conscientes de la importancia que tiene para el consumidor estar bien informado antes de actuar, en general y en concreto en el tema específico del dinero y los bancos.
- Conocer los derechos y obligaciones que asisten al consumidor en sus relaciones con los bancos, cajas de ahorros y entidades financieras.
- Conocer los servicios que prestan los bancos, cajas de ahorros y entidades financieras y cómo utilizarlos de forma satisfactoria.
- Ser conscientes de los servicios básicos, comprender el crédito al consumo y los problemas de deudas.
- Ser conscientes de la importancia que tiene para el consumidor estar bien informado antes de actuar en general y, en concreto, en el tema específico del dinero y los bancos (saber cuáles son las fuentes de información y no tener miedo a preguntar).

3. CONTENIDOS

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Préstamo hipotecario

Se trata de un producto bancario por el que el consumidor recibe una determinada cantidad de dinero (el denominado capital del préstamo) de una entidad de crédito (prestamista), a cambio del compromiso de devolver dicha cantidad, junto con los intereses correspondientes, mediante pagos periódicos (las llamadas cuotas).

Se denomina préstamo hipotecario al tipo de préstamo en el que la entidad de crédito cuenta con una garantía especial para el recobro de la cantidad prestada: una hipoteca sobre un inmueble (una vivienda, por lo general) que suele ser propiedad del cliente.

Derechos del consumidor:

- Recibir un folleto informativo en el que se especifican las condiciones financieras de los préstamos y los gastos preparatorios de la operación que corren a cargo del cliente (tasación, comprobación de la situación registral del inmueble...) aun cuando el préstamo no llegue a firmarse.
- Consultar la Central de Información de Riesgos del Banco de España para comprobar si hay deudas a su nombre.
- Conocer los datos y precios de los profesionales que realicen servicios accesorios vinculados al préstamo.
- No tener que pagar una nueva tasación si el consumidor ya aporta una tasación realizada por un tasador homologado que no esté caducada.
- Recibir copia del informe de tasación y completa información del las condiciones del préstamo.
- Consultar el proyecto de escritura del préstamo y a solicitar al notario copia de la escritura pagando el importe.
- Recibir los documentos de liquidación y justificantes de pago.

Obligaciones del consumidor:

- Informar verazmente a la entidad de crédito sobre sus circunstancias económicas y personales.

- Realizar una provisión de fondos pactada para gastos preparatorios del contrato (gestoría, tasación...).
- En la mayor parte de los casos, contratación de un seguro de daños sobre el inmueble hipotecado.
- Pagar puntualmente las cuotas periódicas y comisiones bancarias pactadas.
- Conservar una copia de la escritura y de toda la documentación de las liquidaciones efectuadas.

Préstamos personales y al consumo

Se trata de un producto bancario por el que el consumidor recibe una determinada cantidad de dinero (el denominado capital del préstamo) de una entidad de crédito (prestamista), a cambio del compromiso de devolver dicha cantidad, junto con los intereses correspondientes, mediante pagos periódicos (las llamadas cuotas). Se denominan personales porque la entidad no cuenta con garantías especiales para el recobro de la cantidad prestada.

Cuentas corrientes o depósitos a la vista

La cuenta corriente es un producto en el que el consumidor puede ingresar dinero en la entidad y lo puede recuperar siempre que lo solicite. La entidad suele entregar remuneración o interés por el dinero que se va depositando. El cliente puede realizar ingresos en efectivo y abonos en general, ordenar transferencias bancarias, domiciliar recibir, retirar dinero en efectivo y pagar cheques. La entidad, a cambio, por realizar algunas operaciones cobra comisiones.

Depósitos a plazo

Los depósitos a plazo son productos en los que el consumidor entrega una cantidad de dinero a una entidad de crédito durante un tiempo determinado y cuando pasa el plazo la entidad devuelve la cantidad más los intereses pactados previamente. Generalmente en el contrato se incluye la posibilidad de sacar el dinero antes de finalizar el plazo pagando una penalización. El criterio del Banco de España es que esta penalización no sea superior al de los intereses brutos devengados desde que se contrató el depósito hasta la fecha de cancelación.

Tarjeta de débito

Tarjeta para utilizar los fondos depositados en la cuenta corriente o de ahorro a la que está asociada. Además de para sacar dinero en oficinas y cajeros también sirven para pagar en comercio.

Tarjeta de crédito

Tarjeta para disponer de una cuenta de crédito, facilitada por la entidad que la emite. Se pueden hacer pagos u obtener dinero hasta cierto límite sin necesidad de disponer de fondos en la cuenta bancaria. Ésa es la principal diferencia con las tarjetas de débito.

El consumidor debe tener en cuenta que hay empresas que no son entidades de crédito que emiten tarjetas y que por tanto no están sujetas a supervisión del Banco de España.

El consumidor debe saber que utilizar una tarjeta de crédito tiene las mismas consecuencias que disponer de cualquier crédito o modalidad de financiación.

Tarjetas monedero

Son las llamadas tarjetas de prepago y permiten hacer con ellas pagos, en general de pequeño importe, u obtener dinero hasta el importe que su titular ha entregado previamente a la entidad bancaria o entidad de dinero electrónico que la emite, mediante ingreso por caja o mediante cargo en su cuenta. Una vez agotado su importe pueden recargarse mediante un nuevo pago de su titular.

El importe que puede almacenarse en estas tarjetas suele ser pequeño y son un sustitutivo electrónico de las monedas y los billetes de banco.

Tarjetas comerciales

Son las tarjetas de crédito emitidas por establecimientos comerciales (por tanto no por una entidad bancaria), como grandes supermercados, cadenas de tiendas, etc., y que sirven exclusivamente para efectuar compras de artículos en los establecimientos que las han emitido y hasta el límite pactado.

No obstante, en España, una parte importante de los grandes centros comerciales trabajan conjuntamente con una entidad de crédito, siendo esta entidad la emisora de la tarjeta y no el centro comercial.

Defensor del cliente

Como en todos los establecimientos, en los bancos o cajas de ahorro los consumidores, también disponen de procedimientos específicos para presentar quejas y reclamaciones a fin de salvaguardar su intereses y derechos.

La presentación de las quejas y reclamaciones se puede efectuar personalmente o mediante representación, en soporte papel o por

medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

Se puede reclamar por el quebrantamiento de normas de disciplina o de las buenas prácticas y usos bancarios. (Normas de disciplina: Leyes y disposiciones administrativas de carácter general que contienen preceptos específicamente referidos a las Entidades de Crédito y de obligada observancia para las mismas; Usos bancarios: usos mercantiles y bancarios aceptados como comunes en las plazas de que se trate; Buenas prácticas bancarias: son aquellas que, sin venir impuestas por la normativa disciplinaria ni constituir uso bancario, son razonablemente exigibles para la llevanza responsable, diligente y respetuosa del negocio bancario).

La queja o reclamación se inicia mediante la presentación de un documento en que debe constar:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

Lugar, fecha y firma.

Junto al documento anterior el reclamante debe aportar las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Si no se recibe contestación en dos meses o la que se recibe no es satisfactoria, se puede plantear la reclamación por escrito ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, a fin de que determine si ha habido una incorrecta actuación por parte de la entidad financiera, para lo cual se debe acreditar la presentación previa ante el Servicio de Atención al Cliente o Defensor del Cliente de la entidad reclamada.

4. SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

Para desarrollar los contenidos de este tema se propone la actividad siguiente:

Actividad: ¿Se cumple la obligación de informar?

Los bancos, cajas de ahorros y entidades financieras están obligados a informar al consumidor de forma clara. La presente actividad tiene por finalidad analizar el nivel de cumplimiento de esta obligación. El proceso puede ser el siguiente:

- La persona que conduce la actividad (con ayuda del vídeo y de la ficha 1 del profesorado) ofrece información a los asistentes.
- Entre todos los participantes, con ayuda de la guía telefónica o a través de Internet, se realiza un inventario en el que se recogen los nombres y direcciones (reales y/o virtuales) de las entidades financieras que actúan en la localidad.
- Se organiza la clase en grupos y cada grupo selecciona (o se asigna mediante un sorteo) tres entidades financieras en torno a las cuales basará su estudio.
- Con la información aportada por la persona que conduce la actividad y utilizando la ficha 1 del alumnado, se organiza la recogida de información, visitando las entidades financieras que cada grupo tiene asignadas.
- De vuelta en el aula se organizan los resultados, se sacan conclusiones y se realiza una puesta en común.

Esta misma actividad puede realizarse sin salir del centro, realizando un seguimiento de los bancos virtuales. Se trataría de realizar un seguimiento de las páginas web de los bancos para descubrir la información que en ellas se ofrece a los consumidores acerca de los servicios que ofrecen y, sobre todo para ver si cumplen la obligación de informar sobre los aspectos recogidos en la ficha 1 del profesorado.

5. FICHAS DIDÁCTICAS

FICHA 1 DEL PROFESORADO: La obligación de informar

Las entidades bancarias tienen la obligación de exponer, en un tablón de anuncios permanente y de manera legible y destacada, toda aquella información que sea de interés para sus clientes. En concreto:

- Tipo de interés preferencial.
- Tipos aplicables a los descubiertos en cuenta corriente.
- Tipos aplicables en los excedidos en cuenta de crédito
- Tipos de referencia aplicables a los créditos al consumo y a los créditos hipotecarios (esta información tiene carácter orientativo para los clientes ya que éstos pueden negociar un tipo más beneficioso con la entidad bancaria, dependiendo de cada caso en concreto)

Las entidades bancarias deben tener a disposición de sus clientes un folleto de tarifas y normas de valoración, así como folletos informativos gratuitos sobre las ofertas referentes a los créditos al consumo y los préstamos hipotecarios.

Además, y para contratos de duración indefinida, se debe tener a disposición del consumidor las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos. Estas modificaciones deben publicarse durante los dos meses siguientes a la modificación y no se pueden aplicar hasta que transcurra dicho plazo.

Por lo que respecta a las tarifas y comisiones a pagar por los usuarios, éstos tienen el derecho de conocerlas de antemano en relación con las operaciones y servicios realizados por la entidad bancaria:

En los préstamos hipotecarios, la comisión de apertura debe englobar los gastos de estudio, tramitación y concesión del préstamo hipotecario. Además, las comisiones y gastos que se repercuten a los clientes deben responder a servicios efectivamente prestados. En ningún caso se podrán cargar comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el usuario.

En cualquier caso, las tarifas que aplican los bancos deben recogerse en un folleto de carácter general redactado de forma clara, concreta y de fácil comprensión, evitando incluir conceptos innecesarios o irrelevantes. Deben incluirse en estos folletos las normas de valoración y liquidación que el propio banco aplique.

Los bancos pueden también redactar folletos de carácter parcial, es decir, que incluyan información sobre operaciones bancarias concretas.

Por lo que respecta a los contratos, la entrega del contrato al usuario es obligatoria en los casos siguientes:

- Cuando así lo solicite el usuario.
- En la apertura de cuentas corrientes a la vista o cuentas de ahorro y en la emisión, modificación y renovación de las tarjetas de débito y crédito vinculadas a dichas cuentas.
- En las operaciones que se enumeran a continuación, siempre y cuando no superen los 60.000 euros: - Operaciones de depósito a plazo – operaciones de préstamo o crédito, incluidas tarjetas de crédito.
- Operaciones de arrendamiento financiero, entre otras.

Con el contrato se debe de entregar un ejemplar de tarifas de comisiones y gastos y normas sobre fechas de valoración que se apliquen en la operación que se haya concertado.

En todas aquellas operaciones bancarias temporales (es decir, concertadas para un periodo de tiempo determinado) debe ponerse a disposición de los consumidores la siguiente información:

- Tipo de interés nominal utilizado para la liquidación de intereses.
- Periodicidad con la que se produce el devengo de intereses, fechas de devengo y liquidación de los mismos.
- Comisiones, indicando el concepto por el que se aplican, cuantía, fechas de devengo y liquidación.

Derechos del consumidor incluidos en el contrato. En este punto es conveniente estar alerta contra las denominadas cláusulas abusivas: toda estipulación no negociada individualmente que cause perjuicio en el consumidor y, por lo tanto, provoque un importante desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Por ejemplo, la cláusula contractual que establezca la imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites legales o la imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados. Es decir, que el consumidor no debe aceptar bienes o servicios que se le impongan si no corresponden al bien o servicio concreto solicitados inicialmente y por los cuales contrató con el profesional.

Por tanto, es necesario e imprescindible leer atentamente los contratos que la entidad bancaria correspondiente nos ofrece para la firma. No debemos firmar el contrato sin haberlo leído antes con total detenimiento.

FICHA 1 DEL ALUMNADO: ¿Se cumple la obligación de informar?

ASPECTOS QUE SE ANALIZAN	ENTIDADES FINANCIERAS		
	1	2	3
Tablón de anuncios			
Folleto de tarifas y normas de valoración			
Folleto informativo sobre créditos de consumo y préstamos hipotecarios			
Información sobre las modificaciones del tipo de interés, comisiones o gastos			
Otros folletos informativos			

Conclusiones: