

PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

Proyecto "Educando a los usuarios de servicios financieros: por un nuevo consumidor responsable, activo y crítico"

MANUAL PRÁCTICO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD



INC
INSTITUTO
NACIONAL
DEL CONSUMO

Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

MANUAL PRÁCTICO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BANCARIOS Y FINANCIEROS

Proyecto

**“Educando a los usuarios de servicios financieros:
por un nuevo consumidor responsable,
activo y crítico”**



Con el apoyo del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
Su contenido es responsabilidad exclusiva de la Asociación.

EDITA:

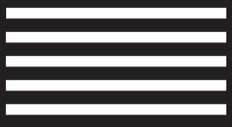
ADICAE, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros.
Servicios Centrales
C/ Gavín 12, local - 50.001 Zaragoza
Tel.: 976 39 00 60
Fax: 976 39 01 99
email: aicar.adicae@adicae.net
www.adicae.net

Colabora:

Instituto Nacional de Consumo.

Tema 0. Introducción	
Tema 1. El sistema financiero español	.9
Tema 2. Cuentas, depósitos y medios de pago	.23
Tema 3. Fondos de inversión	.37
Tema 4. Acciones de bolsa	.49
Tema 5. Deuda Pública, deuda privada y productos híbridos	.63
Tema 6. Planes de pensiones	.77
Tema 7. Seguros	.87
Tema 8. Préstamos Hipotecarios (I)	.103
Tema 9. Préstamos Hipotecarios (II)	.117
Tema 10. Créditos al consumo	.131
Tema 11. El sobreendeudamiento	.143
Tema 12. Medios de pago	.165

Sumario



Sumario



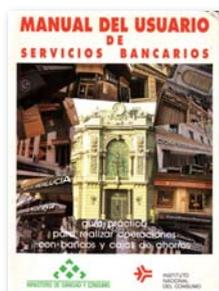
0

Presentación

Es innegable la necesidad de una reforma normativa que sea de una vez por todas eficaz y proteja los derechos de los usuarios de servicios financieros. Por otro lado, también es evidente el bajo nivel de conocimientos financieros de la población en España. Todo ello ha sido un caldo de cultivo para los abusos colectivos sufridos por los consumidores durante los últimos años y del que se han aprovechado las entidades financieras. Por ello, y aparte de iniciativas y reformas legislativas, es esencial aumentar y mejorar el nivel de conocimientos sobre servicios y productos financieros de los consumidores. ADICAE, sensibilizada por esta situación, desarrolló durante todo el año 2013 el proyecto **“Educando a los usuarios de servicios financieros: por un nuevo consumidor responsable, activo y crítico”** con el apoyo del Instituto Nacional de Consumo, que, con un conjunto muy amplio de actividades, pretendió que los usuarios tuvieran una cultura financiera más amplia y les sirviese como un mecanismo de protección ante futuros abusos. Durante todo el año se llevaron a cabo diversas actuaciones formativas, materiales y publicaciones que se centraron sobre todo en los grupos más sensibles de población, los que han estado más expuestos a los daños ocasionados por la crisis económica.

La formación, es un factor clave para lograr un modelo de consumidor que motive el cambio. Un usuario con conocimientos financieros, que actúa con responsabilidad, que se solidariza con los problemas del resto de consumidores y que tiene un marcado espíritu crítico y reivindicativo para unas entidades financieras modernas e innovadoras, que hasta ahora han estado acostumbradas a un usuario sumiso y que creía a pies juntillas lo que le recomendaba el comercial de turno.

Un consumidor formado es más fuerte, es capaz de detectar los riesgos de los productos financieros con mayor facilidad que alguien que actúa por inercia y cree todo lo que le dice el comercial bancario. Está preparado para contratar los productos que realmente necesita y no los que le imponen en el banco, busca la mejor opción para su bolsillo y contribuye a un mercado financiero y una economía más justa y razonable.



Como hemos dicho, es evidente el déficit de educación financiera en la población en España. Así lo evidencia el estudio-encuesta **“Nivel de educación financiera de la población española 2013”** de ADICAE. Es hora de tomar cartas en el asunto, porque las campañas emprendidas por los organismos reguladores, algunas entidades bancarias y alguna administración autonómica, son manifiestamente insuficientes y muchas veces, si se apoyan en los grandes grupos bancarios, muchas veces interesadas y de mero marketing. Hace falta proponer soluciones de las asociaciones de consumidores que acaben con esta falta de conocimientos. Hay que impulsar planes de educación financiera que tengan en cuenta a todos los sectores de la población, especialmente a los sectores que más lo necesitan (jóvenes, personas sobreendeudadas y jubilados), pero que no excluyan a nadie. Es importante que se le dé un papel protagonista a asociaciones de consumidores como ADICAE, que es capaz de desarrollar un programa formativo objetivo y libre de cualquier sospecha que revertiría en el beneficio de millones de personas.

Al igual que el resto de actividades y materiales del proyecto, el **“Manual del usuario de productos y servicios financieros”** nace con el objetivo de formar a los consumidores, técnicos de consumo o personas interesadas en mejorar su educación financiera, pero además se pretende

que sea una útil y práctica herramienta de consulta en el día a día de los usuarios financieros. El consumidor podrá resolver todas sus dudas sobre productos de ahorro-inversión, préstamos, créditos, sobreendeudamiento o servicios financieros básicos, los que utiliza en su operativa bancaria de manera habitual, pero también podrá conocer los entresijos de toda clase de productos que podría emplear en un futuro.

Este manual, continua una tradición que inició el INC en colaboración con el grupo VERITAS en 1989 y prosiguió ADICAE con los exitosos y hace mucho tiempo agotados ‘Guía de productos y servicios financieros’ (año 2000) y ‘Fichero práctico para el usuario de productos bancarios, seguros y ahorro-inversión’ (año 2002).

¿Sabe qué es un dividendo? ¿qué medidas de seguridad debe tomar para evitar el fraude en medios de pago? ¿qué pasos tiene que seguir para formalizar una reclamación? ¿cómo se compran letras del tesoro? Son preguntas a las que después de la consulta de este manual podrá responder. Comience a ser un consumidor formado e informado.

Este manual le permitirá:

- Conocer los riesgos relacionados con los productos que se detallan (depósitos estructurados, acciones, fondos de inversión, deuda pública, tarjetas de crédito, créditos al consumo, etc).
- Escoger la mejor opción para su bolsillo, podrá valorar si un producto le conviene o si es perjudicial para usted.
- A la hora de entrar en un banco podrá equilibrar la balanza de poder, no se sentirá como un pez fuera del agua.
- Conocerá sus derechos, ante los abusos financieros sabrá dónde y cómo reclamar.
- Entenderá los grandes fraudes al ahorro y abusos hipotecarios acontecidos en los últimos años. Podrá saber qué es una “*participación preferente*” o una “*cláusula suelo*”, sus riesgos y cómo se comercializaron de manera engañosa a millones de personas.
- Se le darán interesantes consejos útiles que le servirán en su día a día.
- Aprenderá a negociar las comisiones con el banco.
- Sabrá lo que tiene que declarar a efectos fiscales por sus productos contratados

Los contenidos que aparecen en este manual pueden ser completados con los que están disponibles en la **Plataforma de Educación financiera de ADICAE: educacionfinanciera.adicaeonline.es**. Esta herramienta virtual es un espacio totalmente gratuito y permite una formación totalmente flexible con sus horarios. Podrá inscribirse en el curso que más le interese. Una vez estudiados los contenidos podrá realizar una prueba final que verificará los conocimientos adquiridos y ADICAE le enviará un diploma acreditativo.

El éxito que han tenido todos estos contenidos en la ‘plataforma on line’ y los numerosos y constantes requerimientos para la reedición de los antiguos manuales de ADICAE permiten esperar que este manual sea un valioso instrumento para la defensa de los consumidores.

Manuel Pardos
presidente@adicae.net





1

El Sistema Financiero Español

Tema 1. El Sistema Financiero Español.

1	El Sistema Financiero	11
1.1	Funciones	11
2	Los Activos Financieros	11
2.1	Características	11
2.2	Clasificación	12
3	Mercados Financieros	12
3.1	Funciones	12
3.2	Clasificación	12
3.3	Mercados Financieros Españoles	12
3.3.1	El Mercado de Deuda Pública	13
3.3.2	El Mercado de Deuda Privada (AIAF)	13
3.3.3	El Mercado Español de Futuros Financieros (MEFF)	13
3.3.4	La Bolsa	13
4	Los Intermediarios Financieros	14
4.1	Intermediarios Financieros Españoles	14
4.1.1	Los Bancos	14
4.1.2	Las Cajas de Ahorros	14
4.1.3	Las Cajas Rurales (Cooperativas de crédito)	15
4.1.4	El Instituto de Crédito Oficial (ICO)	15
4.1.5	Las Compañías Aseguradoras	15
4.1.6	Empresas de Servicios de Inversión (ESI)	15
5	Organismos Supervisores	15
6	Procedimientos de Reclamación	16
6.1	Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades	16
6.2	Reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la DGSFP	18
7	Consultas	21

1 El Sistema Financiero Español

1 El Sistema Financiero

Es conveniente que los consumidores sepan cómo funciona el sistema financiero, ya que a lo largo de su vida van a tratar directamente con los actores y productos que lo forman. No es preciso que los usuarios se conviertan en unos expertos financieros, aunque **cuanta mayor sea la información y herramientas para mejorar sus conocimientos financieros mayor será su seguridad** para operar y contratar los productos y servicios que mejor se adaptan a sus necesidades.



Se entiende por sistema financiero el formado por el conjunto de activos (préstamos, acciones, bonos, obligaciones, letras del Tesoro, depósitos, etc.) intermediarios (bancos, cajas de ahorros, compañías aseguradoras...) y mercados financieros (Bolsa, Mercado de Deuda Pública...) cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los ahorradores, hacia los inversores públicos o privados que tienen necesidad de capital. Así pues, podemos decir que **en los mercados financieros confluyen personas que esperan obtener una rentabilidad por sus ahorros y empresas que quieren fortalecer su capital social** o necesitan efectivo para llevar a cabo su actividad.

1.1 Funciones

Captar el excedente de los ahorradores (unidades de gasto con superávit) y canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados (unidades de gasto con déficit) resulta fundamental.

- **Los deseos de los ahorradores no coinciden**, en general, **con los de los emisores** respecto al grado

de **liquidez, seguridad y rentabilidad** de los activos, por lo que los intermediarios han de llevar a cabo una labor de transformación de los activos financieros para hacerlos más aptos a los deseos de los ahorradores.

En definitiva las principales funciones que debe cumplir el sistema financiero son:

- **Captar el ahorro y canalizarlo**, en forma de préstamos, hacia la inversión.
- **Ofertar aquellos productos que se adaptan a las necesidades de los que quieren prestar sus ahorros** y los depositarios de esos fondos, de manera que ambos obtengan la mayor satisfacción con el menor coste.
- **Lograr la estabilidad monetaria.**

2 Los Activos Financieros

Un activo financiero es un título o simplemente una anotación contable emitido por las unidades económicas con déficit y/o intermediarios financieros, por **el que el comprador del título adquiere el derecho a recibir un ingreso futuro** de parte del vendedor. Dicho de otro modo, **representa un derecho para quien lo posee y una obligación o pasivo para quien lo emite**. Por ejemplo, un depósito a plazo fijo es un activo fijo emitido por un intermediario financiero, que representa un derecho para el cliente (devolución del principal y cobro de intereses) y una obligación para el intermediario (el banco).

ESCOJA EL ACTIVO FINANCIERO QUE MEJOR SE ADAPTE A SUS NECESIDADES (LIQUIDEZ, RIESGO, RENTABILIDAD). NO CONTRATE PRODUCTOS QUE DESCONOZCA. DESCONFÍE DE LAS ALTAS RENTABILIDADES.

2.1 Características

Las características básicas de los activos financieros son tres:

- **Liquidez:** Es la cualidad de convertirse en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. Es decir, un activo financiero será más



líquido cuanto más fácil sea convertirlo en dinero. Así por ejemplo, los billetes y monedas o los depósitos bancarios a la vista, gozarían de absoluta liquidez.

- **Riesgo:** La probabilidad de que llegado el vencimiento del activo financiero, su emisor no haga frente al pago. Podemos diferenciar entre varias clases de riesgos:

- **De crédito:** Es decir, perder lo invertido.
- **De tipo de interés:** No obtener la rentabilidad esperada en la inversión.
- **De mercado:** Quedar expuesto a las variaciones de valoración del activo.
- **Del país:** La situación política y social de un país puede afectar a los activos de empresas de dicho territorio.
- **Del tipo de cambio:** Si el activo está denominado en otra divisa distinta al Euro se quedará expuesto al tipo de cambio vigente en ese momento.

- **Rentabilidad:** La capacidad del activo financiero para producir intereses u otros rendimientos (dividendos, ganancias de capital, etc.).

2.2 Clasificación

Podemos abordar la clasificación de los activos financieros desde varios puntos de vista. Así, por ejemplo, según su emisión, pueden clasificarse en:

- **Activos Primarios:** Los ahorradores y los emisores de los activos se ponen en contacto directamente. (Ej: Letras del Tesoro adquiridas en subasta).
- **Activos Secundarios:** Son creados o emitidos por intermediarios financieros. (Ej: Acciones compradas en bolsa o a repos de Deuda Pública).

Según el emisor podemos hablar de:

- **Activos Públicos:** Emitidos por el Estado, Comunidades Autónomas o cualquier organismo público (Ej.: Bonos y Obligaciones del Estado, Letras del Tesoro).
- **Activos Privados:** Emitidos por empresas privadas (Ej.: Acciones o bonos corporativos)

3 Mercados Financieros

Los Mercados Financieros son el mecanismo o lugar a través del cual **se produce un intercambio de activos financieros y se determinan sus precios**. El sistema no exige la existencia de un espacio físico concreto en el que se realizan los intercambios, ya que el contacto o negociación entre los agentes que operan en estos mercados puede establecerse por teléfono o por medios telemáticos.

3.1 Funciones

Las funciones de los mercados financieros son las siguientes:

- **Ponen en contacto a los agentes económicos** que intervienen en el mercado, como por ejemplo los ahorradores o inversores, con los intermediarios financieros.
- **Fijación de los precios.**
- **Proporcionan liquidez** a los activos.
- **Reducen los plazos y costos de intermediación.**

3.2 Clasificación

Según la fase de negociación de los activos financieros estos podrán ser:

- **Primarios:** Se negocian **activos financieros nuevos** a cambio de fondos con los que financiarse. Ej: Deuda pública (bonos, letras del Tesoro, obligaciones del Estado) compradas mediante subasta.
- **Secundarios:** **Activos financieros ya existentes**, el precio se fija según la oferta y la demanda de los mismos. El ejemplo más claro y más conocido es la bolsa.

3.3 Mercados Financieros Españoles

A continuación se detallan los principales mercados financieros españoles en los que cada día son objeto de negociación miles de productos. De-

1 El Sistema Financiero Español

pendiendo de las características del producto éste se podrá comprar y vender en un determinado mercado.

3.3.1 El Mercado de Deuda Pública

En el mercado de deuda pública pueden distinguirse dos fases o “velocidades”:

Una primera, que se produce en el momento de la emisión de la deuda pública, que está gestionada en España por la **Dirección General del Tesoro y Política Financiera** (o Tesoro Público) que fija el tipo de interés de la emisión de Letras, Bonos y Obligaciones del Tesoro en función de la oferta y de la demanda.

La segunda “velocidad” es la **negociación** (compraventa) **de la deuda pública ya emitida con anterioridad** que se realiza después en mercados más o menos regulados, siendo uno de ellos es el mercado bursátil que sí está regulado.

3.3.2 El Mercado de Deuda Privada (AIAF)

Es un mercado secundario que se ocupa de la **negociación de la deuda emitida por las empresas privadas** (renta fija privada), tales como pagarés de empresa, bonos y obligaciones privadas, participaciones preferentes, obligaciones subordinadas, etc., pero también de la deuda emitida por algunas Comunidades Autónomas.

Debido a los graves problemas que este mercado ha evidenciado con las preferentes y obligaciones subordinadas, cuya cotización no respondía a la oferta y la demanda, y cuyas órdenes de compra y venta sólo se movían entre diferentes oficinas de la entidad bancaria emisora, dentro del Mercado AIAF se creó el **Mercado SEND** con cotización e información pública (igual para todos los usuarios) a través de internet, y con unos acuerdos entre entidades financieras que garantizan una liquidez y un precio de cotización mínimo.

3.3.3 El Mercado Español de Futuros Financieros (MEFF)

El mercado de futuros y opciones, también conocido como mercado de derivados, se llama en España MEFF (Mercado Español de Futuros Financieros) y es un mer-

cado secundario en el que **se negocian los contratos que determinan un precio de compraventa de cualquier producto financiero** (denominado subyacente) **en una fecha futura**, sabiendo que la fecha puede ser pospuesta pagando una prima determinada en el momento de la firma del contrato o pagar una prima por no respeto del contrato. Los mercados de derivados son esencialmente especulativos y permiten, por ejemplo, vender productos que uno no tiene en el momento de firmar el contrato.

3.3.4 La Bolsa

El mercado bursátil es aquel en el que **intervienen los siguientes actores: las empresas, los inversores, los intermediarios financieros y el gobierno.**

- Existe cierta tendencia a considerar que el actor más importante del mercado bursátil es el inversor, pero eso no es así; el **actor más importante es la empresa**, por la sencilla razón de que es la “materia prima” sin la que los inversores no podrían comprar ni vender nada.

Operar en renta variable conlleva un riesgo mayor. Si no quiere sorpresas busque otras opciones.

- En lo que concierne los inversores **es necesario distinguir entre los inversores institucionales y los inversores particulares.** Esta distinción es importante porque los inversores particulares que intervienen directamente en Bolsa son muy pocos y su influencia en el mercado es mínima comparada con los miles de millones que manejan las entidades financieras.

Las bajadas de las acciones de algunas compañías se producen por el gran volumen de venta de acciones que llevan a cabo los inversores institucionales (grandes empresas y entidades financieras), los ahorradores venden sus acciones motivados por el pánico de la caída en la cotización y lo hacen asumiendo pérdidas. Posteriormente los mismos inversores institucionales que han causado la bajada vuelven a entrar en el accionariado de la sociedad a un precio mucho más bajo y con perspectivas de obtener un mejor rendimiento bursátil. Cuando la sociedad recupera su cotización habitual los ahorradores suelen comprar mucho más caro.



Aunque a priori pudiera pensarse que la Bolsa, por su complejidad, sólo está reservada a una especie de élite de inversores, no es así en modo alguno.

Los especuladores pueden ganar con las bajadas de la Bolsa, mientras que los pequeños ahorradores ven comprometidos sus ahorros

No es tan difícil tener una mínima cultura bursátil y financiera, pero ¿Porqué no se hace nada para que la gente tenga esa mínima cultura? Por varias razones. En primer lugar porque se sigue difundiendo desde varios sectores (principalmente el financiero) que los temas bursátiles y financieros son muy complejos y por ello difíciles de



aprender, es decir que sólo unos pocos, unas mentes privilegiadas, pueden aprenderlos.

Lo que si que es cierto es que **si el consumidor no entiende el funcionamiento de este mercado**, no tiene la experiencia necesaria en él o no quiere asumir ningún riesgo **es mejor que busque otras opciones para sus ahorros**.

En segundo lugar, a las entidades financieras les interesa presentarse ante el consumidor como los únicos expertos en este tema. Sin embargo, creemos que **es posible que el consumidor tenga una buena cultura financiera**; pero para ello es necesario que se escuche a las asociaciones de consumidores y se les dé un papel protagonista en la formación de los usuarios en temas financieros y que el sistema educativo introduzca en sus programas, para todos los alumnos, los conceptos financieros y conocimientos básicos que permiten utilizar el dinero razonablemente, el dinero como herramienta, no como objetivo. Desde luego, serían actuaciones mucho más eficaces

que elaborar planes de educación financiera que se olvidan de las personas con mayor necesidad de mejorar sus conocimientos y cuyo contenido es baldío.

4 Los Intermediarios Financieros

Los intermediarios financieros son aquellas personas o empresas que, como su propio nombre indica, intermedian entre las unidades económicas con déficit (emisores, empresas y sociedades), las unidades económicas con superávit (ahorradores) y los mercados financieros. Contrariamente a lo que se cree, todo aquel que quiera comprar o vender acciones de una empresa cotizada en Bolsa no puede ir a título personal al mercado bursátil, tiene que pasar necesariamente por una entidad financiera, que intermedia y que es la que está autorizada a hacerlo.

4.1 Intermediarios Financieros Españoles

4.1.1 Los Bancos

Es la parte más importante de los intermediarios financieros. Aunque la función clásica de los bancos fue, por un lado, captar el dinero de las personas y/o empresas y por otro prestar, una parte de ese dinero a los que pedían préstamos, con el paso del tiempo fue evolucionando, de manera que el dinero captado se lograba con la comercialización de productos cada vez más sofisticados y complejos. Además no se contentaban solamente con utilizar el dinero de sus clientes sino que pedían dinero prestado a otros bancos para seguir invirtiendo en los mercados financieros.

Por otro lado hay que saber que, con el tiempo, **los bancos se han convertido en propietarios de prácticamente todo, incluyendo las bolsas mundiales y las cajas de ahorros.**

4.1.2 Las Cajas de Ahorros

Se crearon como iniciativas que **pretendían el desarrollo social y económico de los territo-**

Los comerciales de las cajas abusaron de la relación cercana que tenían con sus clientes para colocarles productos tóxicos

1 El Sistema Financiero Español

rios donde estaban ubicadas, ya que la razón principal de su creación fue que el ahorro depositado por los ahorradores pudiera ser prestado a quienes lo necesitasen, con tipos de interés inferiores a los que practicaban los bancos, y los beneficios que pudiesen obtenerse de esta práctica de intermediación financiera, una vez pagados los salarios de los que trabajaban en las cajas, se revertiesen en obras sociales. Recuérdese que todas las cajas de ahorros tenían lo que se llamaba “obra social”, hoy en día dilapidada, desvirtuada y carente del carácter social que la diferenciaba.

A diferencia de los bancos que pertenecen a sus accionistas, las cajas de ahorros pertenecen a sus impositores, es decir, a todas las personas que tenían sus ahorros en la entidad.

También fue significativa la pérdida de democratización en los Órganos de Gobierno de las mismas, donde sólo llegaban directivos puestos a dedo, por tanto, no es de extrañar la pésima gestión que les ha llevado a su desaparición.

La mayoría de los dirigentes de las cajas de ahorros decidieron que cuanto más dinero tuviesen mejor sería para su entidad, y **empezaron a aplicar las peores fórmulas comerciales de los bancos**, captar dinero fuera como fuese ofreciendo servicios similares a éstos.

4.1.3 Las Cajas Rurales (Cooperativas de crédito)

Al igual que las cajas de ahorros, el origen de las cajas rurales (son cooperativas de crédito) era el poder **captar el ahorro de los personas del mundo rural** y hacer préstamos, precisamente, a esas personas del mundo rural, en mejores condiciones que los préstamos que hacían los bancos clásicos. ¿Qué ocurrió? Pues lo mismo que con las cajas de ahorro. El objetivo de una razón de ayuda social se convirtió en un objetivo de ganar exclusivamente dinero y por ello, las cajas rurales **empezaron a proponer servicios financieros similares a los que ofrecía la banca clásica, y entraron en la vorágine de ser más grandes**, olvidando la razón de ser de su existencia. El Banco cooperativo español se encarga de centralizar a las más de 70 cajas rurales que han quedado tras las fusiones acontecidas entre varias de ellas.

4.1.4 El Instituto de Crédito Oficial (ICO)

Podría decirse que el Instituto de Crédito Oficial (ICO) **es algo así como un banco público pero sin sucursales**, por lo que el dinero que presta debe pasar por las redes de oficinas de los bancos para que pueda llegar a las empresas. Es un puro intermediario financiero porque lo que hace es captar dinero y prestarlo a las empresas, percibiendo por ello un interés.

4.1.5 Las Compañías Aseguradoras

A priori, podría sorprender, considerar a las compañías aseguradoras como intermediarios financieros, pero lo cierto es que las aseguradoras **captan el ahorro de los consumidores y lo utilizan para invertir en productos financieros más o menos seguros que les permitan hacer frente a lo que prometen a sus clientes**, cobrándoles comisiones por el servicio que les proponen, es decir, lo mismo, aunque con características aparentemente diferentes, que hacen los bancos. A mayor abundamiento, los bancos son propietarios de algunas de éstas, y algunas compañías de seguros son accionistas de referencia de muchos bancos.

4.1.6 Empresas de Servicios de Inversión (ESI)

Estas empresas **son las únicas habilitadas a enviar a los mercados financieros**, principalmente a las bolsas, **las órdenes de compra y de venta**. Es decir, todo ciudadano o entidad que quiera comprar o vender algo en los mercados financieros y particularmente en las bolsas tiene que pasar por las ESI.

Las más conocidas son las agencias o sociedades de valores y Bolsa, pero también son ESI las sociedades de gestión de carteras y las EAFIs - las empresas de asesoría financiera independiente que aparecieron en el sector de servicios financieros en el año 2008 -. Las ESI, a excepción de las EAFI, pertenecen también, salvo raras excepciones, a los bancos.

5 Organismos Supervisores

En teoría, **son los encargados de vigilar que los**



La labor supervisora de la CNMV y del Banco de España está en entredicho, ya que no lograron evitar el fraude masivo de las preferentes

intermediarios financieros y los mercados respetan las reglas del juego y evitar que estos puedan generar perjuicios para la ciudadanía.

Los escándalos financieros a los que hemos asistido y asistimos demuestran que estos organismos no han respondido adecuadamente a su razón de ser, no han protegido a los pequeños ahorradores de una comercialización masiva de productos financieros complejos que no les convenían. Así pues, la utilidad de los mismos es más que dudosa...

En nuestro país, **contamos con 4 organismos de supervisión** de los mercados y de los intermediarios financieros:

- **El Banco de España (BdE)**, que supervisa en parte a los mercados interbancarios y a los mercados de divisas, y plenamente a los bancos, cajas de ahorros, cajas rurales, cooperativas de crédito y sociedades de garantía recíproca.
- **La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)**, que supervisa a las bolsas, al mercado de negociación de deuda privada AIAF-SENAF-SEND y a las ESI, las empresas de servicios de inversión.
- **La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP)** supervisa a las entidades de seguros.
- **El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad**, supervisa los créditos relacionados con las compras del hogar.

No obstante, debemos saber, que las comunidades autónomas tienen facultades de supervisión sobre las entidades financieras que tienen su sede social en dichas comunidades.

La existencia de los cuatro supervisores genera situaciones en las que el consumidor no sabe muy bien a quién dirigirse cuando tiene algún que otro problema con las entidades financieras.

Recuerde que puede ir a su sede de ADICAE más cercana, donde le ayudaremos a redactar y a presentar sus reclamaciones

Por ejemplo, piense que usted ha abierto una cuenta corriente en la que se domicilia su nómina, y sus facturas, tiene una tarjeta de crédito y otra de débito, el banco le ha dado una hipoteca pero para ello le ha hecho firmar una o varias pólizas de seguro y algunas veces para tener un préstamo ha tenido que comprar acciones de la entidad y además le ha dado un crédito para renovar la vieja nevera y el viejo coche.

Todo se lo ha vendido el banco, la misma entidad financiera, pero según el problema que pueda tener con su cuenta bancaria (BdE), con las acciones (CNMV), con las pólizas de seguro (DGSFP) o con los préstamos de la lavadora o el coche (Ministerio), se tiene que dirigir a organismos de supervisión diferentes.

6 Procedimientos de Reclamación

Defender los derechos de los consumidores debe convertirse en una obligación. Tod@s debemos formar parte de esa defensa y aportar nuestro granito de arena. Sólo convirtiéndonos en consumidores críticos y responsables conseguiremos cambiar el sistema de consumo financiero. Para ello, es importante saber el itinerario a seguir para reclamar. En caso de duda una asociación especializada en consumo financiero, como ADICAE, puede resultarles de gran ayuda.

6.1 Departamentos y Servicios de Atención al Cliente y Defensor del Cliente de las Entidades

Son los departamentos correspondientes a las áreas de banca, valores y seguros que atienden las quejas, reclamaciones y consultas que presentan los usuarios de los servicios financieros que estén relacionados con sus intereses o derechos legalmente reconocidos. Generalmente estas quejas, consultas o reclamaciones tienen su fundamento en un presunto incumplimiento por parte de las entidades de las buenas prácticas y usos financieros.

Cabe hacer una diferenciación entre los Servicios de Atención al cliente, y el Defensor del Cliente. La normativa exige que exista un Servicio de Atención al Cliente que es un departamento de la propia entidad in-

tegrado en la estructura de la misma. Por otro lado, el Defensor, además de no ser obligatorio legalmente tiene una relación independiente respecto de la entidad.

La premisa de la que se ha de partir es, que en muchos casos, los consumidores no disponen ni de los conocimientos ni de los medios de los que puede valerse un empresario en su tráfico habitual, lo que acentúa su vulnerabilidad, su posición débil frente a la entidad y su desigualdad de acción frente a la misma. Por ello, los consumidores tienen que saber de la existencia de este Servicio, de la posibilidad de su uso, y de los derechos inherentes a este servicio.

Están obligados a tener un Departamento o Servicio de Atención al Cliente:

- Las entidades de crédito
- Las empresas de servicios de inversión
- Las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva
- Las entidades aseguradoras
- Las entidades gestoras de fondos de pensiones
- las sociedades de correduría de seguros
- Las sucursales en España de las entidades

Este Departamento o Servicio de Atención al cliente debe ser un departamento autónomo, separado del resto de los servicios, a fin de evitar un conflicto de intereses. En aras de resolver las reclamaciones, quejas o consultas, los departamentos deberán regirse por los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación. Igualmente la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros debe ser conocida y estar garantizada por el personal a cargo del servicio.

Los titulares del servicio de atención al cliente debe tener las siguientes características:

- Personas con honorabilidad comercial y profesional ➔ trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.
- Con conocimiento y experiencia adecuados para

ejercer sus funciones ➔ desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

- Serán designados por el consejo de administración u órgano equivalente de la entidad.

Por su parte, el Defensor del cliente:

- Será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios. En la práctica la imparcialidad de algunos de ellos es cuestionable.
- Actuará con independencia respecto de la entidad.
- Actuará con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.
- Las decisiones favorables al reclamante vincularán a la entidad, pero no serán vinculantes dentro de un procedimiento judicial o administrativo.

Deberes de información. Las entidades pondrán a disposición de sus clientes la información siguiente:

- a) La existencia de un servicio de atención al cliente y, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.
- b) La obligación de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación.
- c) El reglamento de funcionamiento.
- d) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones (Forma, contenido y lugar de la presentación):

- ◆ **Forma:** Personalmente o en soporte papel o por medios electrónicos que permitan la impresión y conservación.
- ◆ **Inicio del procedimiento:** El documento deberá contar de:

- Nombre, apellidos y domicilio del interesado y número de DNI.
- Motivo de la queja o reclamación especificado de manera clara.
- Oficina, 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.

Si el Servicio de Atención al Cliente desestima su reclamación deberá presentarla ante el organismo supervisor que corresponda

◆ Admisión a trámite:

Se recibe la reclamación en la entidad ➤ si no es resulta favorable al cliente ➤ remitirá al Servicio de **Atención al cliente** ➤ Plazo máximo para resolver de 2 meses.

◆ **Tramitación:** el servicio de atención al cliente y los defensores del cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos de la entidad cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

◆ Allanamiento y desistimiento :

- Si la entidad rectifica tras la reclamación, dándole la razón al cliente ➤ Se archiva la queja o reclamación.
- Los interesados podrán desistir en cualquier momento ➤ Fiscalización del procedimiento.
- El defensor del cliente, podrá continuar de oficio con el procedimiento para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

◆ Finalización y notificación:

- Plazo máximo para resolver : 2 meses
- La decisión deberá ser motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

- Notificación: plazo de 10 días naturales.

6.2 Reclamaciones ante los Servicios de Reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la DGSFP

El art. 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, dispone que los servicios de reclamaciones del Banco de España, la CNMV y la DGSFP atenderán las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. Asimismo, se ajustarán a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.



Por lo tanto hay que diferenciar entre:

- **Queja:** Las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula.
- **Reclamación:** las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.
- **Consultas:** Las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

1 El Sistema Financiero Español

Están legitimadas para formular esas quejas, reclamaciones y consultas:

- **Todas las personas físicas o jurídicas**, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de los servicios financieros prestados por cualquiera de las entidades.
- **Las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores**, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.
- **Las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros**, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección.
- **Las oficinas y servicios de información y atención al cliente.**

Cualquier reclamación o queja podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servi-

cios de reclamaciones, en soporte papel o por medios electrónicos. Si no resulta competente para resolver la remitirá inmediatamente al servicio correspondiente para ello. Asimismo, los servicios de reclamaciones podrán alcanzar acuerdos entre sí para articular la asistencia que pudieran recabarse en el ejercicio de sus competencias, con el fin de armonizar y mejorar las prácticas en el ejercicio de sus funciones.

- **Reclamaciones o quejas previas ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente:**

- Para la admisión y tramitación habrá de acreditar haber formulado reclamación o queja previamente al departamento o servicio de atención al cliente o al defensor del cliente.
- Denegada, desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de dos meses sin que haya sido resuelta ► presentación de reclamación ante BdE, CNMV o DGSFP
- Se verifica y se procede a la apertura de un expediente.

- **Acumulación de expedientes:**

- Podrán tramitarse conjuntamente cuando se trate de reclamaciones o quejas de distintas personas y se refieran a la misma entidad que tengan conexión en los hechos o problemas que dan funda-

TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y QUEJAS

	RECLAMACIONES	QUEJAS
Apertura de expediente por cada una de las reclamaciones	Plazo de 10 días se informa al interesado del inicio del procedimiento	Plazo de 5 días se informa al interesado del inicio del procedimiento
Se remitirá a la entidad copia de la reclamación	15 días para alegaciones	10 días para alegaciones
El servicio de reclamación emitirá copia de las alegaciones y documentación al reclamante	15 días para alegaciones	10 días para alegaciones
El expediente deberá concluir	Transcurrido el plazo sin que la entidad reclamada hubiera formulado contestación, o transcurrido el plazo establecido para que los interesados muestren su posible disconformidad, se emitirá el informe que dará por terminado el expediente.	Con un informe en el plazo máximo de tres meses. Si la queja tuviera por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente el expediente deberá concluir con un informe en un plazo máximo de un mes

*** Los servicios de reclamaciones podrán entrar a conocer, de oficio, sobre conductas que hubieran resultado acreditadas en el expediente aunque no hubieran sido el objeto de la reclamación, previa petición de alegaciones a la entidad.



mento a la reclamación o queja. O cuando se trate de reclamaciones por una misma persona con la misma entidad.

- La acumulación de expedientes no afectará a la mención individualizada de las reclamaciones o quejas en el resumen de la memoria anual.

• Reclamaciones y quejas colectivas:

- Presentación de una única reclamación o queja conjunta cuando los perjudicados se vean afectados por conductas que tengan un contenido y fundamento idéntico o similar de la misma entidad.
- Se realizará a través de un único representante.
- Los servicios de reclamaciones deberán tramitarlas como un único expediente y pronunciarse sobre éstas en una única resolución.

• Supuestos y procedimiento de inadmisión de reclamaciones o quejas:

- Cuando su conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales.
- Cuando se planteen controversias sobre determinados hechos cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial.
- Cuando se planteen controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios
- Cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.
- Cuando se advierta carencia de fundamento o inexistencia de pretensión.
- Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de las reclamaciones o quejas no se refieran a operaciones concretas o sean distintos de los aducidos ante el departamento o servicio de atención al cliente
- Cuando se articulen como reclamaciones o quejas, las consultas sobre derechos en materia de transparencia y protección a la clientela.
- Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas
- Cuando se presenten ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, reclamaciones o quejas en relación con contratos de grandes riesgos, seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten com-

promisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios.

- Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos
 - Notificación motivada de la inadmisión y plazo de 10 días hábiles para alegaciones.
 - Si hubiera tramitación simultánea de reclamaciones o quejas y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera, y se decretará sin más el archivo del expediente, previa comunicación al interesado.
- ## • Terminación de los expedientes de reclamaciones y quejas.
- Por informe en el plazo máximo de cuatro meses.
 - La falta de emisión del informe en dicho plazo no implicará la aceptación del motivo de las reclamaciones. Transcurrido el plazo sin haberse emitido informe final, se comunicará al interesado esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el expediente dirigiéndose en todo caso por escrito al reclamante expresando su criterio mediante el informe correspondiente.
 - El expediente concluirá con un informe, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros.
 - El informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las reclamaciones.
 - El informe será notificado a los interesados y a la entidad reclamada en el plazo de diez días hábiles, cinco para las quejas.
 - El informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante y no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible.
 - Los servicios de reclamaciones deberán conservar

Conozca y active sus derechos. Si sospecha que ha sido víctima de un abuso financiero contacte con ADICAE y reclame

1 El Sistema Financiero Español

toda la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo mínimo de 6 años.

- Desistimiento
 - Los interesados podrán desistir de las reclamaciones en cualquier momento.
 - El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento
 - El servicio de reclamaciones podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

7 Consultas

- Las consultas podrán ser presentadas ante cualquier servicio de reclamaciones ya sea BE, CNMV o DGSFP.
- Una vez presentada será remitida al servicio de reclamaciones competente para su tramitación.
- La presentación de consultas podrá efectuarse en soporte papel o por medios electrónicos.
- Las consultas habrán de constar:
 - Nombre y apellidos o razón social y número de identificación, así como el domicilio
 - Los antecedentes y las circunstancias concurrentes.
 - Las dudas que le suscite la normativa aplicable.
 - Los demás datos y elementos que puedan contribuir

a la formación de opinión por parte del servicio de reclamaciones competente.

- El lugar, fecha y firma de las partes.
- No podrán referirse a:
 - Una concreta operación con una entidad determinada.
 - Las condiciones materiales de las operaciones siempre que se ajusten a las normas de transparencia y protección de la clientela.
 - Los contratos de seguro por grandes riesgos.
- El servicio de reclamaciones archivará sin más el expediente, con notificación al interesado, de las consultas que no cumplan los requisitos
- Contestación de las consultas
 - Contestará a la cuestión planteada, precisando en sus conclusiones los derechos del solicitante en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio.
 - El plazo máximo de contestación será de un mes.
 - La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de los criterios expresados por los usuarios de servicios financieros en la consulta.
 - La contestación a la consulta tendrá carácter informativo.

¡ ADICAE facilita cursos gratuitos para todos los consumidores con el AULA 'ON LINE' !



APRENDE
Y VENCERÁS
A LOS BANCOS

educacionfinanciera.adicaeonline.es





Cuentas, depósitos y medios de pago

Tema 2. Cuentas bancarias, depósitos y medios de pago vinculados a cuentas corrientes.

1 Cuentas Bancarias	25
1.1 Tipos de cuentas	25
1.2 Tipos de titularidad	25
1.3 Comisiones ¿Cuándo pueden cobrarle?	26
1.3.1 ¿Qué pasa si mi cuenta está inactiva?	27
1.4 Extractos de la cuenta bancaria ¿entiende la información que le envía el banco?	28
2 Medios de pago vinculados a la cuenta corriente	28
2.1 Transferencias	28
2.1.1 Tipos de transferencias	29
2.1.2 Comisiones	29
2.2 Domiciliaciones	29
2.3 Ingresos/Reintegros	30
2.4 Cheques	30
2.4.1 Modalidades	30
2.4.2 Comisiones	30
2.5 Tarjetas bancarias	31
PRECAUCIONES CON LAS TARJETAS	31
2.5.2 ¿Qué pasa si le roban la tarjeta?	32
2.5.3 Comisiones	33
3 Depósitos. La opción más segura para los ahorros	33
3.1 Concepto y Operativa	33
3.2 Modalidades	33
RENTABILIDAD Y FISCALIDAD	34
3.3 Riesgos	35

2 Cuentas, depósitos y medios de pago

1 Cuentas Bancarias

1.1 Tipos de cuentas

Las entidades financieras usan cuentas bancarias en las que el cliente deja reflejadas y ejecuta las operaciones bancarias del día a día. En los diferentes tipos de cuentas el usuario tiene siempre disponibilidad absoluta e inmediata de sus ahorros. Así, podemos distinguir entre:

■ **Cuentas de ahorro a la vista:** El titular es una persona física. En estas cuentas se puede depositar dinero para después realizar operaciones financieras diversas, como reintegrarlo en cajero o ventanilla, hacer transferencias, realizar pagos con tarjetas, domiciliaciones, etc. Estas cuentas no suelen admitir el descubierto. Como desventaja nos podemos encontrar con las comisiones por apertura y por mantenimiento, además del hecho de que en la mayoría de los casos no ofrecen una remuneración más allá de la meramente simbólica. Estas cuentas habitualmente tienen un soporte documental denominado “libreta de ahorro” en la que se anota los movimientos de la cuenta.



■ **Cuentas corrientes:** Su titular puede ser una persona física o jurídica. En principio estamos ante una cuenta idéntica a las cuentas a la vista, pero con dos grandes diferencias, y es que a través de ellas también se pueden realizar operaciones mediante cheques y puede estar aceptado el “descubierto” hasta un límite predeterminado. En ellas la entidad debe comunicar gratuitamente al cliente, al menos

mensualmente, el extracto de movimientos de la cuenta, con información sobre la fecha, concepto e importe de la operación. Además, deberá entregar al cliente una copia de la información relativa a las operaciones realizadas a través de la cuenta.

■ **Cuentas remuneradas** o de “alta remuneración”: Aunque hoy en día este tipo de cuentas son casi lo mismo que una cuenta corriente, tienen algunas diferencias:

- A fin de dar mayor permanencia al saldo, suelen ofrecer menos facilidades para realizar ingresos y gastos (Pejem: no suele existir la posibilidad de tener un talonario de cheques), y no permiten domiciliar recibos. Para compensar estas restricciones, las entidades pueden dar un tipo de interés algo más alto que en las cuentas corrientes.
- La remuneración puede establecerse en tramos, dando mayor rentabilidad a los saldos más antiguos, incluso puede haber un importe límite, el saldo que lo supere no se remunera.

1.2 Tipos de titularidad

La utilidad de estos productos se basa en la disponibilidad de los fondos recogidos en la cuenta o libreta, pero a menudo se genera un conflicto entre la titularidad y la propiedad de los fondos depositados. La titularidad no presupone la propiedad a favor de ninguno de los titulares en particular, por ello, salvo prueba en contrario, se considera que el 50% del saldo pertenece a cada titular (por ejemplo, este es el criterio que sigue la Administración cuando tiene deudas pendientes de cobro y deudas vencidas frente a uno de los titulares, y debe embargar el saldo de una cuenta en la que existen varios titulares). Frente a esta presunción, cabe demostrar la auténtica propiedad de los fondos, lo cual se puede hacer a través del origen de los ingresos como por ejemplo, la domiciliación de la nómina de uno de los titulares.

EN LAS CUENTAS BANCARIAS, SALVO PRUEBA EN CONTRARIO, EL 50% DEL SALDO SE CONSIDERA QUE PERTENECE A CADA TITULAR

Si existe titularidad múltiple en una cuenta, se pueden dar varios tipos de titularidades:

• **Titularidad Indistinta:**

Cada uno de los titulares puede operar, por su cuenta y riesgo, sin consentimiento expreso del resto de titulares. Suele ser la situación más frecuente.

- **Titularidad Mancomunada:** Los titulares necesitan la aprobación recíproca de sus operaciones en cuenta. Sobre todo, la disposición o retirada de fondos de la cuenta.
- **Titularidad Subordinada:** Se crea un rango de titularidades o autorizaciones sobre las cuentas, asignando una posición a cada uno de ellos. Quien se encuentre en primera posición no necesita autorización de nadie; quien se encuentre en la segunda posición, necesita la autorización del primero y así sucesivamente.

El autorizado tendrá todos los poderes de gestión sobre cuenta, incluyendo la disposición, pero nunca obtendrá la propiedad de los fondos depositados.

1.3 Comisiones ¿Cuándo pueden cobrarle?

De acuerdo con la Orden EHA 2899/2011 de 28 de Octubre, sobre Transparencia y Protección al cliente de los servicios bancarios:

“1.- Las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes. Sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

2. Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, todo ello en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España.”

Como vemos, hay libertad de establecimiento de comisiones y gastos, y tras la Orden citada anteriormente, se retiró la obligatoriedad que existía hasta entonces de que las entidades de crédito registrasen sus comisiones en Banco de España.

En una cuenta de ahorro se producen diferentes supuestos de comisiones vinculadas a determinadas operaciones o medios de pago, pero el mero hecho de utilizar una cuenta bancaria genera las siguientes comisiones habituales:

1.- Comisión de mantenimiento: La cobra la entidad bancaria por el mero hecho de mantener activa la cuenta, es decir, por la custodia del dinero, el mantenimiento de los registros necesarios para su funcionamiento, el derecho a ordenar cargos y abonos

en la cuenta, dar el servicio de caja básico asociado a la cuenta (que por regla general, incluye los ingresos y reintegros en efectivo o disposiciones mediante cheque, adeudos e ingresos que se derivan de las liquidaciones periódicas de la propia cuenta y la entrega de talonarios de cheques o libretas) y la emisión de documentos (extractos y liquidaciones) que deben facilitar a sus clientes.

Quando la contratación de una cuenta bancaria, no responde a una necesidad del ahorrador, sino que se contrata por iniciativa de la entidad bancaria para poder cobrar a través de dicha cuenta las cuotas de un préstamo u las aportaciones a un plan de pensiones, el ahorrador no estará obligado al pago de comisiones de mantenimiento y administración de la cuenta bancaria y podrá reclamar su devolución.

ACTUALMENTE, HAY LIBERTAD DE ESTABLECIMIENTO DE COMISIONES Y GASTOS, QUE ADEMÁS YA NO DEBEN SER REGISTRADOS PREVIAMENTE EN EL BANCO DE ESPAÑA

2.- Comisión de administración:

Esta comisión generalmente está vinculada al funcionamiento de la cuenta, es decir, al uso que se haga de ella. Se establece como el pago de una cantidad fija por cada apunte que se realice durante el período de liquidación. Es común entre las entidades excluir de su aplicación un número determinado de apuntes (por ejemplo, los 10 primeros) y/o un tipo de apuntes (excluir los ingresos en efectivo).

Suele pagarse cuando la entidad presta servicios de cargo y abono adicionales a los cubiertos por la comisión de mantenimiento, tales como adeudos e ingresos por conceptos diferentes (ej: adeudo de recibos, apuntes de transferencias ordenadas o recibidas, liquidación de intereses, etc.)

3.- Comisión por cierre de la cuenta:

Esta comisión corresponde a la liquidación de intereses, comisiones, descubiertos, etc. previo al cierre de cuenta. Normalmente en una libreta de ahorro con operaciones básicas esta comisión puede ser mínima o no existir. Esta comisión aunque esté en la tabla de comisiones de la entidad tiene una aplicación muy subjetiva, en la práctica cuando se cierra una cuenta para abrir otra en la misma entidad (por ejemplo porque queremos cambiar de oficina, etc.) esta comisión no se aplica, sin embargo cuando cerramos la cuenta para dejar

2 Cuentas, depósitos y medios de pago

de ser cliente de la entidad, esta nos aplica todas las comisiones que puede, entre ellas la de cierre de cuenta.

4.- Gastos de correo:

En el caso de que estuviese previsto en el contrato entidad podría repercutirle los gastos de enviarle documentos, extractos y liquidaciones.

5.- Comisión por ingresos en efectivo:

La aceptación de ingresos en efectivo del titular de la cuenta para abono en una cuenta de la propia entidad receptora constituye una prestación del servicio de caja, inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no puede ser remunerada de forma independiente, es decir, como ya existe la comisión de mantenimiento que cubre el servicio de caja, sería impropio volver a cobrar una comisión por lo mismo.

Pero ¿qué pasa cuando el ingreso lo hace un tercero, distinto del titular de la cuenta? ¿y si por ejemplo se hacen ingresos en comunidades de propietarios? Cuando se hace un ingreso de este tipo, en los campos a cubrir ya aparece el titular de la cuenta, persona que efectúa el ingreso, importe, fecha y firma, pero, si nosotros quisiéramos que aparezca un concepto distinto, por ejemplo, el concepto de pago (recibo mensual octubre), entonces podrían estar habilitados a percibir una comisión, siempre que se verifiquen los requisitos para ello.

6.- Comisión por descubierto y por reclamación de descubierto:

En este caso habría que estar ante una situación de números rojos en la cuenta, en la que banco procederá a aplicar un pago, una comisión mínima o un porcentaje sobre el saldo que ha quedado descubierto. Si la cuenta bancaria la utiliza un consumidor para uso personal (no es la cuenta de una empresa), **en el descubierto no se puede aplicar un interés (TAE) superior a 2,5 veces el interés legal de dinero**. Como los intereses por descubierto de las entidades suelen encontrarse en ese límite, no es admisible que además se aplique una comisión (ya que el límite del TAE incluye comisiones), pero como no existe una distinción comercial por parte de las entidades entre cuentas bancarias para consumidores y para empresas, será el consumidor el que tendrá que reclamar la devolución de la comisión de descubierto indebida para conseguir su devolución. Podemos evitar estas situaciones de descubierto solicitando que no se permitan, de modo que en caso de que no exista saldo suficiente para atender un pago, este no sea pagado.

La comisión por reclamación por descubierto es distinta, para que estas comisiones se puedan repercutir a los consumidores hay que cumplir una serie de requisitos (responder a una reclamación formal de posiciones deudoras; tratarse de gastos que estén debidamente justificados y que su repercusión al cliente esté prevista en el documento contractual).

1.3.1 ¿Qué pasa si mi cuenta está inactiva?

No basta con dejar a cero el saldo de la cuenta, hay que cancelar la cuenta para que no nos cobren comisiones .

Si no utilizamos una cuenta, lo mejor es cancelarla, ya que no bastaría con dejarla a cero, puesto que las cuentas tienen comisiones de mantenimiento y nos las podrían repercutir, debido a que la cuenta sigue habilitada para soportar movimientos.

De todas formas, si la entidad tiene conocimiento de la voluntad del cliente para cancelar la cuenta, aun estando legitimada para el cobro de comisiones, deberá informarle sobre la necesidad de liquidar los gastos pendientes de su cuenta tras quedar con el saldo a cero.

Una cuenta se considera legalmente abandonada si en el plazo de 20 años no se ha efectuado ninguna gestión, pasando el saldo a ser propiedad del Estado.

1.4 Extractos de la cuenta bancaria ¿entiende la información que le envía el banco?

Las entidades de crédito deben remitir periódicamente a los titulares un extracto de la cuenta bancaria, pero ¿qué datos aparecen en este extracto?, los siguientes:

• C.C.C. (Código Cuenta Cliente):

Es un conjunto de 20 dígitos numéricos que determina nuestro número de cuenta, en donde se especifica la entidad, la oficina, los dígitos de control y el número de cuenta. Ejemplo: 2100 – 0478 – 33 – 0000000020

- **Entidad:** los primeros cuatro dígitos, que identifican al banco o caja: 2100.
- **Oficina:** los cuatro dígitos siguientes, indican el código de la cuenta: 0478.
- **DC:** son los dos dígitos de control: 33.
- **Número de cuenta:** lo forman los 10 últimos dígitos: 0000000020.

• Fecha de movimiento:

Es aquella en la que el banco anota el movimiento de la cuenta, que no siempre coincide con la fecha valor. La fecha valor es aquella a partir de la cual los abonos empiezan a generar intereses y los cargos dejan de hacerlo.

• El concepto de la operación:

retiradas de dinero, ingresos de nóminas, comisiones cobradas, recibos domiciliados, pago mensual de la tarjeta de crédito, intereses pagados, etc.

• IBAN:

Es un código internacional estandarizado para la identificación de cuentas bancarias. Su nombre viene de sus siglas en inglés (International Bank Account Number). Es muy parecido al CCC y tiene el mismo fin, es decir, identificar una cuenta bancaria determinada. La diferencia es que su formato estandarizado es común en el ámbito internacional, lo que facilita la correcta transmisión de datos para pagos y cobros transfronterizos. Por esta razón, irá sustituyendo al CCC y a partir de febrero de 2014 se utilizará el IBAN como identificador único de cuenta. El IBAN consta de un máximo de 34 caracteres alfanuméricos. Los dos primeros son letras e

identifican al país. Los dos siguientes son dígitos de control. Los restantes son el número de cuenta, que en la mayoría de casos identifica además la entidad y la oficina. En el caso español, el IBAN consta de 24 caracteres, dos de país (ES), dos dígitos de control, y los 20 números del CCC



2 Medios de pago vinculados a la cuenta corriente

¿Cómo puede pagar con cargo a su cuenta? El usuario tiene un abanico de posibilidades para realizar pagos con cargo a su cuenta corriente. Vemos todas ellas a continuación.

2.1 Transferencias

Una transferencia bancaria es la operación por la que una persona o entidad (el ordenante) da instrucciones a su entidad bancaria para que envíe, con cargo a una cuenta suya, una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona o empresa (el beneficiario); dicho de otra forma, realizar una transferencia consiste en pasar dinero de una cuenta a otra, bien de la misma entidad o bien en otra entidad. Si la transferencia se produce dentro de la misma entidad se denomina traspaso.

2 Cuentas, depósitos y medios de pago

Para transferencias realizadas dentro de la U.E. y en euros, el plazo máximo para efectuar una transferencia a partir de la **Ley 16/2009**, será (su fecha valor) al final del día hábil siguiente a la orden de transferencia (la orden de transferencia debe hacerse en día hábil, (puede establecerse con conocimiento del ordenante, una hora a partir de la cual las ordenes se considerarán cursadas el día hábil siguiente).

**ANTES DE
REALIZAR UNA
TRANSFERENCIA
PREGUNTE QUÉ
COMISIONES
CONLLEVA**

2.1.1 Tipos de transferencias

Las transferencias bancarias se pueden clasificar según el plazo, el modo de ordenar su ejecución y el área geográfica.

Según el plazo de ejecución, se distingue entre transferencias ordinarias y urgentes. Como su nombre indica, las urgentes tienen un plazo menor y consecuentemente, un coste más elevado.

La clasificación más importante es la que distingue según el área geográfica, ya que tanto las comisiones como los plazos de ejecución son muy diferentes en cada caso. Pueden ser:

- **Transferencias nacionales** (o domésticas): tanto el envío del ordenante como la recepción de fondos por parte del beneficiario tienen lugar en España. Para realizar una transferencia doméstica, hay que facilitar los 20 dígitos del Código Cuenta Cliente (CCC) del beneficiario. Como ya se apuntó anteriormente a partir de 2014, el CCC será sustituido por el IBAN, aunque durante el período de transición las entidades podrán facilitar gratuitamente servicios de conversión de CCC para pagos nacionales.
- **Transferencias exteriores** o transfronterizas: el ordenante y el beneficiario se encuentran en países diferentes. Las transferencias exteriores son más fáciles (rápidas y económicas) si se dispone del IBAN (número internacional de cuenta) del beneficiario y el BIC (código de identificación bancaria) del banco del beneficiario.

NOTA: En el 2008 comenzó a funcionar la Zona Única de Pagos en Euros, conocida como SEPA por sus siglas en inglés, cuyo objetivo es lograr que los pagos

en toda Europa, nacionales o transfronterizos, resulten igual de fáciles, seguros y económicos que los pagos nacionales. En SEPA todos los pagos electrónicos entre entidades europeas se consideran internos y tendrán los mismos costes que los realizados dentro de España. Existe un reglamento comunitario que guía la transición de todas las entidades a SEPA, estableciendo los requisitos y las fechas para lograr la migración total.

2.1.2 Comisiones

Es necesario advertir que en el caso de las transferencias estamos ante un servicio bancario por el que normalmente se cobran comisiones. Casi todas las entidades cobran un porcentaje del importe de la transferencia, pero fijan una cantidad mínima a cobrar.

Las comisiones de una transferencia pueden ser pagadas: a) Por el ordenante (OUR), sistema utilizado históricamente en España, y de uso corriente hoy día en operaciones nacionales, pero que desde la Ley 16/2009 en aplicación de la normativa europea, la forma de aplicación de comisiones por defecto debe ser el sistema SHA, b) pueden ser pagadas por el ordenante y el beneficiario (SHA), c) y también pueden ser pagadas exclusivamente por el beneficiario (BEN)

2.2 Domiciliaciones

Cuando hablamos de domiciliaciones estamos hablando de la autorización que se realiza al banco con la finalidad de que se realice el cargo de los distintos recibos de un servicio, como el recibo del gas, del teléfono, del agua, etc., bien el cobro de nóminas, pensiones, etc.

En cuanto a los plazos de devolución para los recibos domiciliados éstos vienen establecidos en la Ley 16/2009 de Servicios de Pago, en la cual podemos distinguir entre operaciones de pago autorizadas y operaciones de pago no autorizadas:

- Si no ha sido autorizada, el plazo máximo de devolución es de **13 meses** desde la fecha del adeudo.
- Si ha sido autorizada, el plazo es de **8 semanas** desde su adeudo.

2.3 Ingresos/Reintegros

- **Un ingreso** consiste en depositar una cantidad de dinero en un número de cuenta de una entidad bancaria (propia o de un tercero), que expide un “re-cibo” por la cantidad que se deposita, beneficiario y otros datos.
- **Un reintegro** es retirar una cantidad de dinero de una cuenta bancaria o de cualquier depósito en una entidad financiera.

2.4 Cheques

Podemos definirlo como el documento utilizado como medio de pago por el cual una persona (el librador) ordena a una entidad bancaria (el librado) que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa (el beneficiario o tenedor).

El librador puede ser también el beneficiario, como ocurre cuando uno utiliza un cheque para sacar dinero de su propia cuenta.

Este medio de pago cada vez tiene un grado de uso menor debido a la posibilidad de pérdida del documento, de insolvencia del pagador y de fraude.

2.4.1 Modalidades

1. Cheque personal:

Es aquel emitido contra la cuenta corriente de una persona física o jurídica (empresa). A los titulares de cuentas corrientes se les entrega un talonario personalizado con cheques impresos que pueden utilizar como medio de pago, y en los que figuran: a) El número de cheque y código de identificación y b) el Código Cuenta Cliente (CCC) que identifica la cuenta.

Para hacer efectivo el pago de un cheque personal, es necesario que el librador disponga de los fondos necesarios en la entidad que figura como librado. Es decir, si alguien nos pagase con un cheque personal, nosotros no tendríamos garantía de poder cobrarlo, de modo que si el librador no tiene dinero suficiente en su cuenta, el banco no lo abonará y deberemos reclamar el pago.

2. Cheque conformado:

Cheque personal en la que la entidad bancaria que ha de pagar (el librado) asegura que hay fondos y que por tanto se pagará. (Para ello la entidad añade al cheque la expresión “conforme” o “certificado”, y suele retener en la cuenta bancaria los fondos necesarios para que se abone el cheque, el cargo bancario definitivo se producirá cuando el beneficiario cobre el cheque.)

SI DESEA QUE EL CHEQUE SEA CONFORMADO POR LA ENTIDAD, ESTA OPERACIÓN CONLLEVA COMISIÓN

3. Cheque bancario:

Es aquel en el que el librador (el que firma el cheque) es la propia entidad bancaria que debe pagarlo (el librado). Produce efectos parecidos al cheque conformado, se realiza el cargo en la cuenta bancaria por el importe del cheque bancario en el momento en el que este se emite.

4. Cheque contra la cuenta del Banco de España.

El librador tiene cuenta en Banco de España (una administración o un banco privado), y el librado es el BdE.

5. Cheque al portador.

Debe abonarse al tenedor del documento.

6. Cheque nominativo. Debe abonarse al beneficiario que se indica en el propio cheque.

7. Cheque cruzado.

Debe ser cobrado a través de la cuenta bancaria de un banco, no puede ser cobrado en ventanilla.

2.4.2 Comisiones

La emisión de cheques personales (talonario de cheques) es un servicio incluido en la cuenta corriente y no conlleva comisiones, si se desea que el cheque sea conformado por la entidad, o que esta emita un cheque bancario, esta operación si conlleva una comisión.

El cobro (o compensación) de cheques personales recibidos, conlleva una comisión por la gestión de confirmación del documento y firma frente a la entidad bancaria emisora o librada. Si el banco emisor es el mismo que el receptor no suele existir esta comisión.

2.5 Tarjetas bancarias

Las tarjetas se definen como un medio de pago, mediante el cual su poseedor puede disponer de dinero en efectivo en cualquier momento y adquirir bienes y servicios en los establecimientos que estén adheridos a la red de la tarjeta, y realizar pagos a través de internet.

Las tarjetas bancarias se emitirán siempre a nombre de una persona física y será personal e intransferible. Se permitirá que personas jurídicas soliciten la expedición de tarjetas, pero a nombre de personas físicas autorizadas. Se puede fijar también que personas cotitulares indistintas en las cuentas soliciten tarjetas, como sería el caso de "tarjetas adicionales".

El PIN (nº de identificación personal e intransferible) ha de ser memorizado, nunca apuntado para evitar extracciones de dinero en caso de hurto de la tarjeta. Cuando utilice el PIN en el cajero, normalmente existe un máximo de 3 errores, tras los cuales la máquina retiene la tarjeta por seguridad, teniendo que solicitar su devolución a personal de la entidad.

Cuando paguemos en un local comercial, personal autorizado del establecimiento pasará la tarjeta por la TPV (máquina electrónica que traspasa fondos de nuestra cuenta a la del establecimiento) emitiendo un recibo

autocopiativo que deberá firmarse, quedando en poder de ambos una copia.

Las tarjetas suelen contar con unos saldos límites que no se pueden exceder (tanto de disponibilidad como de crédito, en el caso de que la tarjeta permita el crédito), esto tendremos que concretarlo con la entidad financiera con la que tengamos la tarjeta.

**PAGAR MEDIANTE TARJETA
RESULTA MÁS CÓMODO,
PERO EXIGE PRUDENCIA EN
SU USO, PODRÍAMOS
CAER EN RIESGO DE
SOBREINDEUDAMIENTO**

Las tarjetas bancarias (es decir, emitidas por una entidad financiera). Pueden ser:

1.- Tarjetas de Débito:

Su finalidad consiste en obtener dinero en efectivo a través de un cajero automático y realizar pagos en comercios o por internet (con cargo inmediato en cuenta). Para ello, es necesario tener una cuenta con la entidad que la emite y saldo positivo en la misma, porque el cargo se hace automáticamente y solo se puede retirar como máximo el saldo existente en dicha cuenta bancaria

2.- Tarjetas de Crédito:

Su principal función es la de realizar compras aplazando o fraccionando los pagos, aunque también en algunos casos pueden ser utilizadas como tarjeta de débito. La principal diferencia con el tipo

PRECAUCIONES CON LAS TARJETAS

Es necesario que los titulares de las tarjetas de crédito tengan una serie de precauciones, entre las que cabe destacar las siguientes:

- 1. No llevar nunca el código PIN encima.** Memorizarlo y destruirlo o guardar una copia de seguridad en un lugar seguro.
- 2. Firmar las tarjetas de crédito y débito** (con tinta permanente) tan pronto como sean recibidas desde la entidad financiera, evitando así que nadie más pueda hacerlo.
- 3. Enseñar siempre el DNI** en las compras con tarjeta.
- 4. No tirar nunca en cualquier lugar los tickets** o recibos generados por el uso de la tarjeta. Contienen datos importantes.
- 5. Tener a mano siempre el número de comunicación de incidencias** de su tarjeta y comunicar de inmediato a la entidad bancaria cualquier incidente.
- 6 Revisar con periodicidad los movimientos** de las extracciones con su tarjeta, así se evitarán cargos indebidos, errores o movimientos extraños.
- 7 No utilizar nunca la tarjeta por Internet** si no se está completamente convencido de la **seguridad del sitio web.**

anterior, es que nos permite realizar pagos u obtener dinero, hasta el límite de crédito fijado, sin necesidad de tener fondos en la cuenta bancaria en ese momento, y por tanto, cuando se paga, el cargo en la cuenta se difiere según el modo de pago que se tenga establecido. Pueden existir dos modalidades de pago:

- **Pago mensual por la totalidad:**

El saldo deudor (los gastos que se realizan al mes con la tarjeta) se paga con cargo a la cuenta el primer día del mes posterior. Si lo paga de esta forma, no se le cargarán intereses.

- **Pago aplazado:**

Permite al titular financiar sus compras según sus necesidades, ya que elige cuánto quiere pagar cada mes, es decir, con estas tarjetas es posible aplazar el pago mediante una cuota fija o flexible, como si se tratara de la amortización de un préstamo, y por tanto supone el cargo de unos intereses.

La podremos utilizar en todos los cajeros y establecimientos donde se permita la utilización de las tarjetas de crédito. La diferencia estriba en que a la hora de cargarse las compras en nuestra cuenta podremos hacerlo de la manera que mejor nos convenga, es decir, al instante, mensualmente (al mes siguiente y sin intereses) o a plazos (una cierta cantidad al mes, abonándose unos intereses). También se puede retirar efectivo con ellas, pero esto **conlleva un coste** (para este uso, siempre es mejor la de débito).

Las tarjetas de este tipo, son unas de las clases de crédito más caras que existen, puesto que **la TAE oscila entre el 11% y el 25%**, además de los gastos y comisiones que puede generar.

Tarjetas de comercio:

Aparentemente son emitidas por establecimientos comerciales como grandes supermercados, cadenas de tiendas, etc., aunque en realidad son emitidas por entidades financieras vinculadas a dichos comercios, y no dejan de ser una modalidad de la tarjeta de crédito para uso exclusivo en dichos establecimientos comerciales que las han emitido y hasta el límite pactado.

Tarjetas monedero:

Es una tarjeta que se recarga con dinero desde la oficina bancaria, permite hacer pagos en comercios y retiradas en efectivo en cajeros, hasta el límite de

la recarga. Estas tarjetas monedero pueden emitirse, por los titulares de la cuenta, a favor de beneficiarios no titulares de la cuenta, ya que cada recarga de la tarjeta monedero es un cargo directo en la cuenta bancaria, aunque después se emitan estadillos que permiten ver la forma de disposición realizada del saldo cargado en la tarjeta.

Pagar mediante tarjeta puede resultar más cómodo que hacerlo en efectivo. Al no ver el dinero físico podría hacernos más propensos al gasto. Debemos ser responsables y prudentes con su uso.

Tirar de tarjeta es una práctica que sale muy cara si se hace constantemente y con cantidades importantes. Nos podríamos ver endeudados y nuestra situación se complicaría.

2.5.2 ¿Qué pasa si le roban la tarjeta?

En el supuesto de robo o pérdida de la tarjeta de crédito habrá que denunciarlo y llamar al número que su entidad financiera nos ha dado para poder cancelar la tarjeta ante este tipo de situaciones.

Debemos tomar nota de la hora y del operador que nos atendió. A partir de esta llamada, nosotros ya no tendremos ninguna responsabilidad por los posibles movimientos fraudulentos que se puedan producir.



En el caso de que se realicen operaciones fraudulentas con nuestra tarjeta, no debemos permitir que nos responsabilicen de las compras que se realicen en cualquier comercio, ya que éstos tienen la obligación de exigir la identificación a la hora de realizar el cobro con tarjeta.

Límite de responsabilidad:

En el art. 32 de la Ley 16/2009, se establece que el titular soportará las pérdidas provocadas por operaciones no autorizadas por el uso de tarjetas extraviadas o sustraídas, **hasta un límite de 150 €**, siempre que no haya obrado de forma fraudulenta o incumpliendo – de forma negligente o deliberada – sus obligaciones en cuanto a la custodia del documento y al aviso inmediato por pérdida o desaparición del mismo.

2 Cuentas, depósitos y medios de pago

2.5.3 Comisiones

Las tarjetas bancarias tienen comisiones específicas que alcanzan una importancia relevante debido al gran número de operaciones que habitualmente realizamos con ellas.

- **Emisión y renovación de tarjetas** que varían entre los 10 y los 30 € al año si es de débito y hasta los 52€ al año si la tarjeta es de crédito.
- **Comisión por disposición de dinero en cajeros y ventanillas:** (Red propia u otra red) / Cajero propio o cajero desplazado. Cuando la tarjeta es de crédito, la disposición de dinero en cajeros (tanto de la propia red como distinta) conlleva altas comisiones.
- **Comisiones por pagar en el extranjero.** (Fuera de la Unión Europea, ya que dentro de la U.E. las comisiones son equivalentes a las cobradas en territorio español.)

3 Depósitos. La opción más segura para los ahorros

3.1 Concepto y Operativa

Son instrumentos de ahorro, que se diferencian de los depósitos a la vista o cuentas bancarias, en que estos depósitos tienen un plazo en el que el ahorrador se compromete (al menos a priori) a no disponer de sus fondos y a cambio recibe una remuneración o interés. No conlleva riesgo para su titular, en caso de insolvencia de la entidad de crédito, el saldo de los depósitos están asegurados por el Fondo de Garantía de Depósitos **hasta un máximo de 100.000 € por titular y entidad.**

EL DEPÓSITO PUEDE CANCELARSE ANTICIPADAMENTE A LA FECHA DE VENCIMIENTO, PERO PODRÁ CONLLEVAR UN COSTE

Su rentabilidad se está limitando en la actualidad a través de “recomendaciones del Banco de España” (es decir, sin carácter vinculante para las entidades bancarias, pero con un gran peso institucional sobre las mismas):

Estos límites recomendados en la actualidad son los siguientes:

- Rentabilidad máxima para **cuentas de ahorro (1,25% TAE).**
- Rentabilidad máxima para **depósitos a plazo de hasta 12 meses (1,75% TAE).**
- Rentabilidad máxima para **depósitos a plazo con vencimiento entre 13 y 24 meses (2,25% TAE).**
- Rentabilidad máxima para **depósitos a plazo con vencimiento superior a 24 meses (2,75% TAE).**

OPERATIVA SEGÚN LOS TITULARES.

PARA CANCELAR EL DEPÓSITO BASTARÁ CON LA FIRMA DE SUS TITULARES:

- Si el depósito es **indistinto** cualquiera de sus titulares podrá disponer de efectivo, podrá cancelarlo cualquier de sus titulares.
- El **autorizado** está legitimado para realizar una serie de operaciones, entre las que **no se encuentra la cancelación de cuenta.**
- En las **cuentas mancomunadas** será necesaria la firma de todos los titulares para disponer de efectivo o cancelar la cuenta

3.2 Modalidades

Podemos dividir los depósitos bancarios en diferentes categorías:

a).- Depósitos a plazo tradicionales:

El depositante se compromete a prescindir de los ahorros depositados durante un período de tiempo que se pacta antes de que se constituya la imposición a plazo, al final de este período de tiempo el depositante recibe una remuneración o interés fijo pactado de antemano. El depósito se puede cancelar anticipadamente, sin que el coste de dicha cancelación pueda ser superior a la mera pérdida de los intereses comprometidos, ya que se produce un incumplimiento del plazo por voluntad del depositante.

b).- Imposición a plazo fijo: Al igual que en el depósito a plazo tradicional, se compromete el depósito de una cantidad de dinero por un determinado plazo

EN EL CASO DE LOS DEPÓSITOS ESTRUCTURADOS PODRÁ HABER UNA PARTE DE NUESTROS AHORROS QUE NO QUEDARÍA CUBIERTA POR EL FGD

con una remuneración o interés fijo. Pero en este caso, para proporcionar el interés comprometido, la entidad debe adquirir a su vez un producto de renta fija con un plazo de vencimiento similar al depósito.

En caso de que el depositante cancele anticipadamente la Imposición a Plazo fijo, la entidad financiera deberá vender en el mercado secundario el producto de renta fija que había adquirido para pagar el interés comprometido, y en función del resultado de esta venta en el mercado secundario (que puede producir pequeñas pérdidas al tratarse de productos de renta fija a corto plazo) puede repercutir al depositante una penalización por dicha cancelación anticipada. El depositante o ahorrador debe estar previamente advertido de la posibilidad e importe de dicha penalización por cancelación anticipada.

c).- Depósitos de rendimiento variable:

Se diferencian de los anteriores en que no reciben un interés o porcentaje como remuneración fija, sino que se remuneran en función de un determinado índice (por ejemplo IBEX 35, etc.)

d).- Depósitos estructurados o referenciados:

Son productos de ahorro que se caracterizan por dividir la inversión en dos partes. La primera se coloca en un depósito bancario de alta rentabilidad (normalmente superior al 4%) durante un plazo

que no suele superar los 12 meses. Pasado ese tiempo, el cliente percibe el principal y los intereses de esa parte.

La otra parte de la inversión va referenciada al rendimiento de algunos valores bursátiles o a índices de referencia, en general es un rendimiento variable o condicionado. La rentabilidad del producto variará en función de la cotización de esos valores, si su cotización final es mayor a la inicial la rentabilidad será mayor, si no se cumple **la rentabilidad obtenida sería del 0%**. Esta parte suele invertirse durante un periodo muy largo que puede alcanzar los 5 años y que no permite su cancelación anticipada. Supone un riesgo para el usuario, ya que inmoviliza sus ahorros durante un largo periodo de tiempo sin tener una rentabilidad garantizada.

Estos depósitos estructurados, a su vez **pueden ser de dos tipos, según garanticen o no el capital depositado**. Si lo garantizan, su riesgo como decíamos radica en que no proporcionen remuneración y retengan el ahorro durante años, pero si no lo garantizan, el riesgo se eleva con la posibilidad de sufrir pérdidas en la inversión. En este último caso, al tratarse de productos complejos, la entidad bancaria deberá cumplir con los requisitos exigidos por la Ley MIFID acreditando que en caso de que el perfil del usuario no se ajuste al producto, se la ha hecho la advertencia correspondiente.

RENTABILIDAD Y FISCALIDAD

La rentabilidad dependerá de la modalidad de depósito que contratemos, de la cantidad que depositemos, del vencimiento del producto o de las domiciliaciones que realicemos. **La rentabilidad de estos productos debe expresarse por su referencia TAE**, lo que nos permitirá realizar una comparativa en cuanto a su rentabilidad.

Los intereses generados en los depósitos son **rendimientos de capital mobiliario** a efectos fiscales (incluso los “regalos” que son una remuneración en especie deben ser valorados y tributan como tales), de acuerdo a los siguientes parámetros: Las ganancias hasta 6.000 € tributan al 21%, a partir de 6.001 € y hasta 24.000 € al 25% y a partir de 24.001 € tiene una retención del 27%.

INTERESES GENERADOS / RENDIMIENTOS DEL CAPITAL MOBILIARIO	
IMPORTE	RETENCIÓN FISCAL
HASTA 6.000€	21%
DESDE 6.001€ HASTA 24.000€	25%
A PARTIR DE 24.001€	27%

2 Cuentas, depósitos y medios de pago

3.3 Riesgos

Los depósitos están considerados como los productos de ahorro más seguros, y están garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos hasta con un máximo de 100.000€ por titular y entidad. Esta garantía o protección se debe al hecho de que el depósito en sí (a la vista o a plazo) es un servicio básico de las entidades financieras (recibir depósitos y prestar dinero) hacia los ahorradores, no conlleva en absoluto el carácter de inversión especulativa.

El FGD ejecutará su garantía cuando ocurra alguna de estas dos situaciones:

- 1-) Que la entidad se declare en concurso de acreedores o que se solicite por vía judicial la iniciación del proceso.
- 2-) Que se haya producido el impago de depósitos, no se haya solicitado la apertura de un proceso de resolución de la entidad y el Banco de España determine que no es posible que dicha entidad pueda restituirlos por razones financieras.

Sin embargo, algunos productos sí que pueden conllevar un riesgo especial, como por ejemplo, los depósitos en divisas (que tienen un elevado riesgo de cambio, que nos podría beneficiar o perjudicar, según esté fijado). Estos depósitos solo son recomendables para personas que reciban sus ingresos (nominas, ingresos empresariales, etc.) en otra divisa y por tanto midan su poder adquisitivo en otra moneda, no son recomendables para un ahorrador que utilice el euro, ya que conlleva el riesgo de tipo de cambio que no está cubierto por el Fondo de Garantía.

Hemos visto antes que los depósitos estructurados pueden incluir riesgos de pérdida del capital depositado. Esto se debe a que, una de las dos partes que forman el depósito estructurado no es un depósito (y esta parte no está cubierta por el Fondo de Garantía de depósitos). Esa parte “especulativa” puede ser una opción u orden de compra de una acción o una cesta de valores, puede ser un fondo de inversión, etc.

ADICAE PONE A SU DISPOSICIÓN CURSOS GRATUITOS DE CONSUMO FINANCIERO



Solicite a ADICAE estos cursos en formato CD interactivo o regístrate en la web: educacionfinanciera.adicaeonline.es

Tiene a su disposición esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE, solicítela o envíenos un correo electrónico a aicar.adicae@adicae.net

ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS





Fondos de inversión

Tema 3. Fondos de inversión.

1	Concepto	.39
2	Operativa	.39
2.1	Suscripción y reembolso	.39
2.2	Traspaso de fondos	.39
2.2.2	Plazo	.40
3	Riesgos	.40
2.2.1	Consejos al realizar un traspaso	.40
	FISCALIDAD	.41
4	Rentabilidad	.42
5	Modalidades	.42
6	Comercializadores	.45
	ANTES DE INVERTIR EN FONDOS DE INVERSIÓN, DEBE SABER QUE...	.46
7	Comisiones	.47

1 Concepto

Son un **producto de inversión colectiva**. Hace unas décadas se veían como instrumentos de inversión elitistas, aunque después se fueron eliminando las barreras de acceso a los pequeños ahorradores (altísimas inversiones mínimas) y se popularizaron.

Un fondo de inversión es un instrumento de ahorro que agrupa a un número importante de personas que invierten en él su dinero. El fondo reúne esas cantidades y las pone a disposición de la entidad gestora, que se encarga de invertirlo en diferentes productos de su cartera de inversión (acciones, títulos de renta fija, activos monetarios, otros fondos, etc) con el objetivo de conseguir el mejor rendimiento posible. Por ello el ahorrador debe pagar una comisión de gestión. El fondo debe cumplir lo dispuesto en su política.

Las pérdidas derivadas de la evolución del fondo de inversión no están cubiertas por ningún fondo de garantía. El consumidor debe ser consciente de que podría recuperar una cantidad de dinero menor de la que depositó inicialmente (rentabilidad negativa, comisiones, etc).

No son recomendables para ahorradores con perfil conservador, ni siquiera en la modalidad de “garantizados”, que no tienen la garantía del FGD, sino de la propia entidad. ¡Que no le engañen!

2 Operativa

Para entrar en un fondo es necesario suscribir (comprar) participaciones del mismo. Las participaciones pueden suscribirse en la propia oficina de la entidad depositaria (que custodia los valores) del fondo. Realmente la operativa del fondo es muy sencilla.

En los fondos de inversión confluyen 3 sujetos principales:

- **El partícipe:** Es la persona que compra las participaciones, aporta capital al patrimonio del fondo, a cambio espera obtener una rentabilidad.

- **La sociedad gestora:** Se encarga de realizar las inversiones y de confeccionar una cartera de inversión con el capital que recibe de los partícipes. Su finalidad es obtener la mayor rentabilidad posible.

- **La entidad depositaria:** Custodia los títulos que componen el fondo de inversión y lleva el control de las suscripciones y reembolsos de participaciones.

2.1 Suscripción y reembolso

Suscripción: La mera entrada en un fondo de inversión puede determinar su rentabilidad, ya que algunos fondos pueden cobrar una comisión por suscripción de hasta un máximo del 5% de la cantidad invertida.

Las participaciones tendrán el valor liquidativo del mismo día en el que se realiza la compra, o el del día siguiente si así se pacta.

Reembolso: Mediante esta operación recuperamos nuestra inversión, aunque normalmente estará minorada por una comisión de reembolso que también puede llegar hasta un máximo del 5%. En algunos fondos, esta comisión sólo se tiene que pagar si las participaciones se venden fuera de unas determinadas fechas (ventanas de liquidez).

2.2 Traspaso de fondos

Es el traslado de la inversión efectuada en un fondo de inversión a otro fondo distinto. Se pretende el reembolso de un fondo X para realizar una suscripción inmediata en el fondo Y. El dinero no está a disposición del usuario en ningún momento.

Antes de que se realice ese traspaso, las entidades (de origen y destino) deben explicar las características y riesgos al usuario, así como informarle del número de partícipes del fondo y del porcentaje de participación del consumidor en su patrimonio.

El traspaso deberá ser comunicado en la entidad de destino y el consumidor tendrá que identificar el fondo de destino para evitar retrasos e incidencias.

2.2.1 Consejos al realizar un traspaso

Cuando el fondo de origen tiene **ventanas de liquidez**, es aconsejable solicitar el reembolso durante ese día y ponerlo en un fondo sin comisión de reembolso, de este modo no se tendrá que asumir la comisión de reembolso anticipado ni habrá que esperar a la siguiente ventana de liquidez, lo que le supondrá al consumidor un ahorro importante.

Si uno de los fondos está denominado en otra divisa, **los tipos de cambio podrán afectar al importe que se traspasa**, ya que la operación deberá realizarse en euros. Podría perder mucho dinero debido al tipo de cambio vigente en el momento del traspaso.

Es importante asegurarse de que el fondo de destino no exige una inversión mínima mayor que el importe que se quiere traspasar.

Además, el traspaso podrá ser total o parcial. Si es parcial deberá indicarse la cantidad que se quiere traspasar.

2.2.2 Plazo

El plazo máximo que tienen las entidades para realizar los traspasos será de **8 días hábiles** cuando se trate de fondos españoles de distintas gestoras. Cuando los fondos sean de la misma gestora el plazo será de **5 días hábiles**. Ese plazo también será aplicado para el traspaso de fondos ofertados por la misma entidad.

Podrán verse afectados si se trata de instituciones domiciliadas en otros países, ya que la jurisdicción sería distinta y podrían realizarse en 15 días aproximadamente.

3 Riesgos

El principal riesgo es que pueden obtenerse pérdidas si los valores que componen la cartera del fondo no evolucionan como se espera.

El riesgo no es homogéneo, existen muchas modalidades de fondos y el riesgo varía en cada uno de ellos. Como es lógico un fondo de renta variable tendrá mayor riesgo que otro de renta fija. El riesgo tiene que ser un factor clave a la hora de escoger el fondo en el que vamos a invertir, debemos adecuarnos y respetar nues-

tro perfil de inversor. La ficha del fondo de inversión y su folleto nos ayudarán a aclarar posibles dudas.

En estos documentos aparece información de todo tipo, como por ejemplo la política de inversión del fondo y sus riesgos. Puede limitarse la inversión en renta variable de un fondo o restringir la misma a países con una determinada solvencia.

A la hora de contratar un fondo de inversión debe tener en cuenta los siguientes factores que pueden influir en el riesgo del mismo:

- **Duración:**

El tiempo recomendado en el que se aconseja mantener la inversión puede ser muy elevado. Siempre es recomendable no comprometer nuestros ahorros a un largo periodo de vencimiento, ya que podríamos tener la necesidad de disponer de ellos.

Además, al reembolsar nuestras participaciones anticipadamente deberíamos pagar la comisión pertinente y nuestra rentabilidad se vería mermada.

A LA HORA DE CONTRATAR UN FONDO DE INVERSIÓN DEBEMOS TENER EN CUENTA DURACIÓN Y VOLATILIDAD

Aun así, si finalmente se decide a contratar un fondo con un horizonte temporal amplio debería tener ahorros disponibles para afrontar los gastos imprevistos que pudieran surgir.

- **Volatilidad:**

Es la capacidad que tiene el fondo para registrar variaciones en su valor liquidativo, sirve para medir su estabilidad. Podemos encontrar fondos que tie-

3 Fondos de inversión

nen un 1% de volatilidad y otros un 20%, por lo que resulta un factor clave y decisivo. Para ello tendremos que saber la β (beta):

- Si $\beta = 1$:
el fondo se mueve en consonancia al mercado.
- Si $\beta > 1$:
el fondo es más volátil que el mercado.
- Si $\beta < 1$:
el fondo es menos volátil que el mercado.

En los tiempos de incertidumbre económica la volatilidad suele ser muy alta, por lo que es aconsejable optar por productos de ahorro más seguros y garantizados por el Fondo de Garantía de Depósitos.

Si no queremos sobresaltos lo idóneo sería contratar un fondo de inversión con un horizonte temporal no muy amplio y una volatilidad baja, pese a que recibiríamos una menor rentabilidad.

• **Calidad crediticia:**

Califica la solvencia de los emisores de los valores. Hay que tomarlo como algo meramente informativo, ya que las agencias de rating no siempre son todo lo objetivas que deberían.

- **Riesgo de país:** En determinadas zonas geográficas la inversión registra una mayor incertidumbre, ya sea porque el país donde se realiza es emergente o sea más sensible a los acontecimientos sociales, demográficos y políticos.

- **Riesgo de divisa:** Aunque la gestora sigue una política de “transparencia” (informa a los participantes sobre el rendimiento del fondo y su composición), se corre el riesgo de que si un fondo invierte en un país extranjero con moneda distinta al Euro, se quedará expuesto a la fluctuación de la misma (si se aprecia la moneda respecto a la de referencia se gana dinero, si se deprecia se pierde).

- **Derivados:** Con futuros y con opciones suele operarse con apalancamiento, lo que quiere decir que nuestros beneficios o pérdidas se verían multiplicadas. Aunque en algunos fondos se utilizan con la finalidad de cubrir los riesgos, de disminuirlos. Este aspecto se aclara en la ficha donde aparece la política del fondo.

- **Mercados no regulados:** Si se invierte en valores que se negocian en mercados que no están supervisados el riesgo será mayor, puesto que no se tiene control sobre los emisores. No existiría ninguna transparencia.

- **Riesgo de insolvencia:** La Gestora podría dejar de pagar a los participantes del fondo, en ese caso los ahorros no estarían cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos, por lo que resultaría casi imposible el recuperarlos.

- **Riesgo de mercado:** Los activos que componen la cartera del fondo podrían cambiar sus valoraciones, con la consiguiente variación del mismo.

FISCALIDAD

Los fondos de inversión no están sometidos a tributación en el IRPF hasta que se produzca su transmisión o reembolso de las participaciones. Cuando llegué ese momento se habrá producido una variación patrimonial, el usuario obtendrá un beneficio o una pérdida, dependiendo de la diferencia entre el valor de reembolso y el valor de adquisición.

En el momento del reembolso las participaciones se transmiten mediante el método FIFO (First In First Out, primera entrada, primera salida)

INTERESES GENERADOS / RENDIMIENTOS DEL CAPITAL MOBILIARIO	
IMPORTE	RETENCIÓN FISCAL
HASTA 6.000€	21%
DESDE 6.001€ HASTA 24.000€	25%
A PARTIR DE 24.001€	27%

4 Rentabilidad

La rentabilidad de un fondo dependerá en todo momento de su valor liquidativo, es decir, del patrimonio y de las participaciones que tenga en un determinado momento. Cada participación se reembolsará a su valor liquidativo. Podrá ser negativa o positiva, dependiendo de la evolución del mismo.

Las comisiones reducirán nuestra rentabilidad de manera importante. Las correspondientes a gestión y depósito se deducen diariamente del valor liquidativo, también nos afectarán las tarifas aplicadas por suscripción y reembolso, mermarán nuestra inversión, estas dos son comisiones explícitas y no se deducen del valor liquidativo del fondo.

El cálculo del valor liquidativo se realiza diariamente. La rentabilidad viene expresada por esta fórmula:

$$\text{RENTA} = \left[\frac{\text{VALOR LIQUIDATIVO FINAL} - \text{VALOR LIQUIDATIVO INICIAL}}{\text{VALOR LIQUIDATIVO INICIAL}} \right] \times 100$$



5 Modalidades

Es muy complejo realizar una lista de los diferentes fondos de inversión que podemos encontrar, ya que pueden dividirse en múltiples categorías, todas ellas correctas. No obstante, podemos hablar de dos categorías principales:

- Fondos de **Inversión Inmobiliaria**: Invierten fundamentalmente en inmuebles para su explotación en alquiler. Son fondos menos líquidos que los financieros, generalmente.
- Fondos de **Inversión Mobiliaria**: El objeto de la inversión son activos financieros. Pueden ser:

1.- Ordinarios:

Invierten en renta fija, renta variable y derivados.

2.- De fondos:

Invierten mayoritariamente en otros fondos de inversión.

3.- Subordinados:

Invierten en un único fondo de inversión.

4.- De índices o de gestión pasiva:

Su política de inversión trata de replicar un determinado índice.

5.- Cotizados (ETF):

Se negocian en las bolsas de valores, como las acciones. Es un producto que puede comprarse a tiempo real al precio que estime el mercado en cada momento. Están compuestos por una cesta de acciones de empresas integrantes de un índice de referencia y su rentabilidad depende de su comportamiento. Pueden comercializarse en España y suelen ir asociados al IBEX 35, aunque pueden encontrarse otros fondos que utilicen como referencia otros índices nacionales o internacionales.

Los fondos de inversión también se pueden catalogar en:

- Fondos de **Renta Fija**: Invierten la mayoría de su cartera en valores de renta fija, (valores del tesoro, pagarés, depósitos, etc).
- Fondos de **Renta Variable**: Invierten la mayor parte de su cartera en valores de renta variable.

3 Fondos de inversión

- **Fondos Mixtos:**

Su cartera de inversión está partida en dos partes: Una de renta fija y otra de renta variable.

- **Fondos Globales:** No tienen definida su política de inversión. No especifican la divisa, límites respecto a la inversión en renta variable, restricciones geográficas. Son fondos con un alto riesgo.

- **Fondos Garantizados:**

Son fondos que cuentan con la garantía (total o parcial) de la entidad financiera que los comercializa. Si el banco ofrece una garantía total, garantizará el 100% del desembolso inicial del usuario. Si ofrece una garantía parcial el usuario podría tener pérdidas, ya que no está garantizada la totalidad de su desembolso inicial. En el caso de que un usuario quiera el reembolso de su dinero y el valor liquidativo del fondo *(precio de la participación en un momento dado) sea inferior al que tenía en el momento que lo contrató, la entidad asume la diferencia para que no tenga pérdidas. Algunos fondos garantizados de renta fija también garantizan cierta rentabilidad. Pueden ser de rendimiento fijo o variable, en cualquier caso esta garantía sólo se aplica durante determinados períodos / ventanas de liquidez.

- **Fondos con objetivo de rentabilidad:**

Estos fondos se diferencian de los garantizados en que la entidad no garantiza una rentabilidad, simplemente se marca un objetivo a alcanzar que podría no cumplirse.

- **Fondos Monetarios:**

Están formados por activos bastante líquidos y de riesgo bajo. Tras la quiebra de Lehman Brothers se descubrió que sus carteras no eran tan seguras como decían sus gestoras. Por ley, tienen que formar su cartera con activos más seguros. Invierten en activos (generalmente en bonos, letras pagarés, etc) con un vencimiento inferior a 12 meses. Un 90% de éste tipo de fondos tendrá que estar colocado en valores negociables instrumentos financieros que puedan ser negociados en Bolsa o en otros mercados organizados de los estados de la OCDE (así lo marca el artículo 49 del RD 1393/1990). El 10% restante podrá colocarse en depósitos o en otros valores de renta fija con un vencimiento inferior a 18 meses. Se tendrá que cumplir:

- Que se trate de **mercados que tengan un funcionamiento regular.**
- Que estén **supervisados por la autoridad del Estado donde tengan sede.**
- Que tengan unas **normas de funcionamiento de transparencia** y que permitan la negociación en mercados secundarios oficiales.

No podrán invertir en renta variable ni sobre índices variables. La mayoría de sus activos tendrán que estar denominados en euros, sólo el 5% de los mismos podrán ser denominados en otra moneda.

- **Otros fondos:**

Cabe destacar la figura de otros fondos, según su modalidad de inversión. Por ejemplo:

- **Fondtesoro:**

Son instrumentos de ahorro compuestos por valores de renta fija, únicamente, de deuda española (letras del tesoro, bonos y obligaciones), aunque la modalidad **Fondtesoro Plus** permite colocar el 70% de la inversión en Valores del Tesoro y el 30% restante en valores de renta fija distintos a la deuda del Estado, es decir, podrá ser deuda de otros países con una solvencia mayor o igual a la de España o de empresas privadas. En éste último caso el ahorrador deberá ser prudente para evitar riesgos y estafas como la de las preferentes.

Los valores deberán ser negociados en un mercado secundario organizado español, con el objetivo de proporcionar agilidad y conseguir una liquidez casi inmediata. Cabe destacar que se podrá invertir el 35% del patrimonio del fondo en valores emitidos o avalados por un Estado miembro de la Unión Europea, una Comunidad Autónoma, una entidad local, los organismos internacionales de los que España sea miembro y Estados con calificación de solvencia no inferior a la del Reino de España. Así pues, el fondo podrá invertir en deuda extranjera. No son productos complejos, cualquier ahorrador puede entenderlos, por lo que no requiere la normativa MIFID.

La inversión mínima exigida no podrá superar los 300€.

- **Fondepósitos:**

Son instrumentos de ahorro, fondos de inversión que invierten en depósitos, casi la totalidad de su cartera está compuesta por estos productos.

Invierten en depósitos a un año y diversifican su cartera de inversión, ya que no invierten más de un 20% de ella en la misma entidad, su cartera también puede estar compuesta por valores de renta fija pública o privada.

Durante estos años se han caracterizado por ser mucho menos rentables que los depósitos bancarios, existe un bombardeo de artículos en los que se destacan sus “bondades”, pero no es oro todo lo que reluce.

Muchos destacan su **liquidez**, ya que en 48 horas se podrá disponer de nuevo de ese dinero, pero pocos son los que hacen referencia a la comisión por reembolso que aplican muchas gestoras.

Supuestamente, tienen una mejor rentabilidad que los depósitos, ya que permiten demorar la retención de los intereses generados, en cambio en los depósitos la retención se aplica cuando se abonan los intereses.

Las ganancias de un fondepósito tributarían cuando quisiéramos disponer de nuestros ahorros. Esa característica es aplicable a los fondepósitos y al resto de fondos de inversión colectiva.

También hay que tener en cuenta sus desventajas. La principal es que nuestra inversión no está garantizada por el Fondo de Garantía de Depósitos, por lo que podríamos perder nuestros ahorros si la gestora quiebra.

Además, en los Fondos de Inversión de renta variable podríamos perder dinero, ya que si los valores no tienen la evolución esperada podríamos obtener pérdidas, que se verían aumentadas con las comisiones correspondientes.

Su rentabilidad puede parecer atractiva debido, exclusivamente, a la limitación recomendada por el Banco de España, algunos pueden ofrecer una rentabilidad del 3%, pero no todos (como quieren hacernos ver). No se engañe, si contrata un fondepósito no va a obtener una gran rentabilidad, ni mucho menos.

BONIFICACIONES A LOS TRASPASOS DE FONDOS OFRECIDAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS

ENTIDAD	BONIFICACIÓN	IMPORTE MÍNIMO	FONDOS DE DESTINO	ABONO
BANCO SABADELL	1,50%	6.000,00 €	A elegir entre 30 fondos.	En cuenta corriente
DEUTSCHE BANK	1% (máximo 2.000€).	1.000,00 €	No informan	En cuenta corriente
BBVA	Del 0,50% al 1% (según el fondo de destino) No puede superar los 5.000€	No informan	A elegir entre 24 fondos.	En cuenta corriente o reinversión en fondos BBVA
INVERDIS BANCO	4% (máximo de 600€).	4.000,00 €	A elegir entre más de 4.500 fondos.	En cuenta corriente
OPENBANK	1,00% (máximo 500€).	No informan	A elegir entre más de 700 fondos.	En cuenta corriente
IBERCAJA	1,00%	No informan	A elegir entre 73 fondos.	En cuenta corriente
UNICAJA	Cafetera y altavoces (valor de mercado 160€).	6.000,00 €	A elegir entre 4 fondos.	-

3 Fondos de inversión



- Fondos BRIC:

Son fondos de inversión que invierte en activos de Brasil, Rusia, India y China, países emergentes. Los países BRIC estaban considerados como las potencias mundiales del futuro y se esperaba que en el año 2.050 ocupasen ese lugar, pero parece que los especialistas se equivocaban, ya que actualmente han frenado su crecimiento de manera importante.

- Fondos MIST:

Los MIST han tomado su testigo, estos fondos componen sus carteras de inversión con títulos de México, Indonesia, Corea del Sur y Turquía.

Los fondos de inversión pueden transformarse, cambiar su política de inversión o incluso liquidarse o ser absorbidos por otros.

Tras la “recomendación” del Banco de España de limitar el interés de los depósitos bancarios los fondos se convirtieron en la principal alternativa y se produjo un importante aumento en su comercialización. Durante unos meses los fondos garantizados fueron el producto estrella del mercado, aunque durante el último mes el global de fondos ha perdido su atractivo y sus patrimonios se han visto seriamente reducidos, se han situado a niveles de 1997.

Las entidades llevaron a cabo campañas de captación de fondos de inversión, en ellas ofrecían bonificaciones si los partícipes traspasaban el fondo a la entidad desde su banco de origen.

En la tabla anterior podemos ver algunas de las bonificaciones que ofrecían las entidades financieras.

Intermediarios: A la hora de contratar este producto podremos hacerlo mediante dos tipos de intermediarios:

- Intermediarios **financieros bancarios:**
Bancos, Cajas de Ahorro y Cooperativas de crédito
- Intermediarios **financieros no bancarios:**
Aseguradoras.

Viendo el gráfico podemos entender mejor el funcionamiento de los fondos de inversión y cómo operan los intermediarios. La primera relación existente surge entre los partícipes y la entidad comercializadora. Esta última se puede limitar a su papel comercial o incluso puede ser la depositaria y/o gestora del fondo de inversión:

6 Comercializadores

Las principales comercializadoras **son las entidades financieras**, aunque en los últimos meses las aseguradoras se han sumado a ofrecerlos entre sus clientes.



ANTES DE INVERTIR EN FONDOS DE INVERSIÓN, DEBE SABER QUE...

- A continuación le facilitamos una serie de consejos que le serán de utilidad para saber los pasos que tiene que dar para conocer las condiciones y características del producto.
- Asegúrese de que su **perfil de inversor** le permite invertir en este producto, es importante que **entienda sus riesgos** y que analice si está dispuesto a aceptarlos. Si no quiere asumir un riesgo elevado es conveniente que empiece contratando un fondo de renta fija que invierta en deuda pública y/o en depósitos bancarios.
- Es conveniente **analizar la cartera de inversión del fondo**, ver los productos en los que puede colocar nuestros ahorros.
- Exija siempre que le faciliten el **folleto informativo del fondo**, donde aparecen sus principales condiciones, examine la **política de inversión** que sigue y decida si se amoldan a lo que usted está buscando. Evite grandes exposiciones al **riesgo de cambio de divisa** y al de **derivados**, ya que el riesgo del fondo será más elevado y podría no ser conveniente para usted.
- Dejando el riesgo a un lado, a la hora de escoger un fondo de inversión tendremos que prestar especial atención a sus **comisiones**, ya que pueden mermar de manera importante la cantidad inicial. **Es interesante contratar fondos con ventanas de liquidez**, periodos de tiempo donde se puede realizar el reembolso sin coste alguno.
- **Las comisiones de gestión y depósito se deducen diariamente del valor liquidativo**, por lo que la mayoría de los partícipes no son conscientes de las cantidades que están pagando en esos conceptos, tendremos que informarnos para evitar sorpresas desagradables.
- Son productos que permiten diversificar nuestra inversión, ya que su cartera está formada por una gran gama de valores. Es importante escoger un fondo con el riesgo que queremos asumir y el plazo en el que estamos dispuestos a prescindir de nuestro dinero.
- ¿Cómo informarse? Hay portales web que nos permiten seguir la evolución del fondo. Inverco tiene una web muy completa con información mensual sobre el patrimonio gestionado por los fondos, número de partícipes, rentabilidad a distintos plazos de tiempo, evolución, etc.
- Nos tendrán que llegar informes periódicos (generalmente trimestrales) donde se nos informe del rendimiento del fondo, de la composición de la cartera de inversión, comportamiento del fondo, las comisiones aplicadas y de los datos anteriormente mencionados.
- Ante cualquier modificación que afecte a las condiciones iniciales del fondo (comisiones, garantías o política), la gestora deberá comunicárselo a sus partícipes.
- En el caso de los ETF (fondos cotizados) podremos seguir su evolución en Bolsa, en publicaciones económicas.

7 Comisiones

Los propios fondos o las gestoras podrán aplicar el cobro de comisiones. El coste de algunas comisiones (gestión y depósito) se deduce diariamente del valor liquidativo de las participaciones del fondo. Las comisiones máximas aplicables en los fondos de inversión están fijadas por Ley:

COMISIONES MÁXIMAS APLICABLES EN LOS FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA	
Comisión de suscripción (sobre importe de inversión)	5,00%
Comisión de reembolso (sobre importe reembolsado)	5,00%
Comisión de gestión sobre:	
-Patrimonio	2,25%
-Resultados	18%
-Ambas	1,35% s/Patrimonio y 9% s/Resultados
Comisión de depósito	0,20%

- **Comisión de suscripción:** Puede ser a favor de la entidad gestora o a favor del fondo. Es muy frecuente en fondos garantizados que quieran suscribirse fuera del plazo de comercialización. Es una comisión explícita (se carga en el momento en el que se realiza la suscripción). Reduce el importe de nuestra inversión. Por ejemplo si colocamos 1.000€ en un fondo con una comisión de suscripción del 5% nuestra inversión se verá reducida a 950€.

- **Comisión de reembolso:** Se cobra cuando se recupera el dinero invertido en el fondo.
- **Comisión de gestión:** La cobra la gestora del fondo por todos los gastos derivados de la gestión de la inversión de los partícipes. Se deduce diariamente del valor liquidativo.
- **Comisión de depósito:** La cobra la entidad depositaria, varía según el tipo de depósito. Se deduce diariamente en el valor liquidativo del fondo.
- **Comisión sobre beneficios:** Si el fondo supera los objetivos marcados la gestora participará en un porcentaje de ese beneficio.
- **Otros gastos:** Además de las comisiones citadas anteriormente un fondo genera una serie de gastos: operacionales, cánones, constitución, etc. Estos gastos y las comisiones que cobra el fondo, a excepción de las de suscripción y reembolso, se integran en el ratio TER (Total Expense Ratio).

NO ES RECOMENDABLE FIJARSE EXCLUSIVAMENTE EN LA BONIFICACIÓN POR TRASPASO SINO EN LOS ACTIVOS DEL FONDO DE DESTINO, LA POLÍTICA DE INVERSIÓN Y SUS COMISIONES

Compare y elija la mejor opción con ADICAE:

- Depósitos - Comisiones - Hipotecas

adicae.net/comparador-financiero.html

Análisis comparativo imparcial

ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS



Fondos de inversión



12:47-Fin Subasta Volatilidad SGACUNF 47 (68107)
 GAMESA 29.47
 GAMESA 954862
 TELEFONICA 18.26 11475628
 D.FELIPE 7.23 76537
 ACELORAHITI 47.75 12552
 ACCIONA 154.00 109988
 INDRA A 18.61 338195
 FLATIRON 4.55 13404

10/03/2008

VALOR	ANTER.	ULTIMO
IBEX 35		
SANTA	11.31	11.29
ECABL	27.72	27.69
FR VA	18.14	17.98
EFONI	18.26	18.25
ECTNC	13.37	13.52
ON FE	44.70	46.04
ESA	32.40	33.19
	31.06	30.92
ULTIMAS OPV		
ERA	15.31	15.02
IA	5.58	5.40
IL UR	9.21	9.15
RIA	9.00	8.95
RALL	13.92	13.95
RE	4.41	4.51
RE	12.19	12.23
ORA	4.59	4.55
A 4	7.25	7.29
	10.11	10.04
ENOV	4.28	4.29
INSA	14.10	14.00
ICE	1.57	1.57

10/03/2008

COTIZACIONES AL		MERCADO ETF-			
VALOR	ANTER. ULTIMO	VALOR	ANTER. ULTIMO		
IBEX	13.92	13.95	LYXDDWJI	78.80	78.80
ALMIRALL	38.20	38.19	LYXNDXIE	4.49	4.49
CORP.FI.	2.32	2.31	ACC LTOP	48.39	48.39
AVANZIT	34.95	34.59	ACC LBRR	139.00	139.00
B. VALENC	22.46	21.95	FL ETF M	15.32	15.32
OHL	9.00	8.95	FL ETF S	12.90	12.39
SOLARIA	12.65	12.66	AFI BONIS	105.25	105.25
EBRO PUL	8.93	8.94	AFI MONE	103.04	103.07
PAES	21.74	21.88	LYXETFCH	105.35	104.65
GR.C.OCC	9.10	8.82	LYXETFM1	10.53	10.41
NH HOTEL	9.39	9.44	LYXETFMS	7.31	7.31
B. PASTOR	8.15	8.26	LYXETFLA	28.84	28.12
PRISA	1.16	1.12	LYXETFSR	170.30	170.30
LA SEDA	46.26	46.02	LYXETFRU	36.54	36.54
TECNICAS	4.21	4.20	LYXETFNE	32.64	32.64
ZELTIA	16.14	16.18	LYXETFJA	78.70	78.70
ZARDOVA	5.58	5.40	LYXETFLE	34.25	34.50
REALIA	52.50	52.50	LYXETFJ	25.08	25.08
LOGISTA	13.03	13.38	INCORPORACIONES		
VOCENTO	14.00	13.97			
SOS CUET	MERCADO ETF-				
ACC IBEX	12.69	12.77			
FL ETF I	12.75	12.77			
LYX IBEX	127.10	127.85			
ACC ESTX	35.92	35.82			
LYXESTXS	35.95	35.76			
LYXERSTE	23.35	23.35			

BME X BOLSAS Y MERCADOS ESPAÑOLES
 BOLSA DE MADRID

→IBEX 35 ↑ 12.785,10

Dif.	Dif. %
93,60	0,74

Volumen
 99.96

Títulos

GRAFICO DE SESION

Ant. Cierre Ant. Máx. Año Min. Año

12,30 12.691,30 15.186,00 11.937,20

6% • AISA 69% • TUDOR 9,60 →0,00% • ADOLFO

powered by infofolias

Acciones de Bolsa

Tema 4. Acciones de Bolsa.

1	Definición	.51
2	Operativa	.51
2.1	Cómo comprar y vender	.51
2.1.1	Órdenes de compra y de venta	.51
2.2	Canales de transmisión de órdenes	.53
2.3	Operaciones especiales	.53
2.3.1	Split y Contraspit	.53
2.3.2	Ampliación y reducción de capital	.53
2.3.3	Fusión/Absorción	.53
3	Riesgos	.54
4	Rentabilidad	.54
5	Modalidades	.55
5.1	Acciones Ordinarias / Acciones sin pleno poder político	.55
5.2	Acciones Convertibles	.55
5.3	Cobro del dividendo en acciones (Scrip Dividend)	.55
5.4	Acciones resultantes de ampliación de capital	.55
6	Comercializadores	.56
6.1	Diferencias entre asesor financiero y gestor comercial	.56
6.2	Los Asesores Financieros	.56
6.3	Entidades que pueden ofrecer asesoramiento	.57
6.3.1	Las EAFI	.57
7	Comisiones	.58
7.1	Ejemplo de comisiones en una cuenta de valores. Conceptos	59
7.2	Cánones	.59
8	Recomendaciones	.60
8.1	Cómo informarse	.61
8.1.1	Distinguir entre información y opinión	.61

1 Definición

Son partes alicuotas del Capital Social. Otorgan dos tipos de derechos: el **económico** y el **político**. Sus propietarios tienen derecho a participar en los dividendos del ejercicio, incluso a obtener una cuota si la sociedad se liquida.

Dan derecho a voto, a asistir a las juntas de accionistas o a suscribir acciones de nueva emisión de manera preferente. Suelen estar representadas en anotaciones en cuenta.

2 Operativa

El mercado en el que se negocian dependerá de si la sociedad emisora cotiza en Bolsa o no.

La Bolsa es un mercado secundario, es decir, en ella cotizan valores que ya fueron emitidos con anterioridad en una oferta pública o privada.

En este mercado concurren tanto las sociedades que demandan fortalecer su capital como las personas interesadas en comprar sus acciones para conseguir un rendimiento económico, que se produce con los dividendos obtenidos o con la diferencia entre el precio de compra y el de venta de la acción. El horario de negociación en el mercado abierto va desde las 9:00 hasta las 17:30.

Las acciones de una misma sociedad tienen un único precio en las diferentes Bolsas españolas.

2.1 Cómo comprar y vender

En primer lugar, hay que dejar claro que los ahorros que se invierten en bolsa no están garantizados, pueden ocasionarse importantes pérdidas. Si se decide a comprar deberá asumir todos los riesgos que conlleva este mercado. Si busca una seguridad máxima esta no es la mejor elección.

Para comprar y vender acciones tendremos que abrir una **cuenta de valores**, donde las depositaremos

posteriormente y se irán registrando todas las operaciones que se vayan produciendo. A menudo las acciones se representan por anotaciones en cuenta, por lo que el "depósito" de las mismas en la entidad sería más que discutible.

Para comprar acciones bastaría con dar la orden a nuestro intermediario, ya sea una entidad financiera o un broker. Es recomendable que las ordenes que se den a los intermediarios sean claras para que no se genere confusión respecto a aspectos como el precio máximo/mínimo que se está dispuesto a aceptar en un periodo.

2.1.1 Órdenes de compra y de venta

Una orden es el mandato que el accionista le da al intermediario con el que opera para que este ejecute la compra o la venta, en éste caso de acciones.

Antes de dar una orden ya se ha escogido el producto en el que se quiere invertir, se ha elegido a un intermediario con el cual se operará y se ha abierto una cuenta de valores.

El **SIBE** (Sistema de Interconexión Bursátil Español) es una plataforma en la que se negocian acciones y otros productos. Permite conectar en tiempo real con las Bolsas de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia. Da la posibilidad de dar tres tipos de órdenes, aunque están pensadas más para inversores profesionales que para minoristas:

- **Órdenes limitadas:** En ellas el inversor establece un precio máximo por el que está dispuesto a comprar una determinada acción o un precio mínimo si lo que quiere es vender.



Por ejemplo, podemos dar una orden limitada de compra para una acción que fijamos en 10€/acción, esto significa que sólo se ejecutaría la orden si el precio de la misma no fuera superior a 10€.

Si la cotización de la acción no rebasa el límite fijado en la orden de compra se ejecutará en ese mismo momento.

Es una buena opción para los inversores que no tienen prisa por comprar un valor y prefieren esperar para hacerlo al mejor precio posible.

En el caso de las ventas la orden se ejecutará siempre y cuando la oferta recibida supere el precio que hemos fijado como mínimo.

Estas órdenes pueden ejecutarse de manera parcial, es decir si solicitamos 200 acciones a 10€ y sólo hay un inversor dispuesto a vender las suyas (50) a un precio inferior a 10€, se ejecutaría la orden de compra de esas 50 acciones.

- **Órdenes de mercado:** En esta orden no se pone límite al precio, ni por lo alto ni por lo bajo. Pueden ejecutarse parcialmente. Inicialmente, la orden se ejecutará contra la mejor orden del lado contrario.

El gran riesgo de esta modalidad de orden es que el inversor no controla el precio de ejecución. Normalmente suelen ejecutarse inmediatamente.

No son convenientes para los inversores que buscan obtener el mayor beneficio.

Por ejemplo, si queremos vender 200 acciones y damos la orden de mercado nos puede ocurrir que la mejor oferta sea de un inversor que está dispuesto a comprar 50 de nuestras acciones a 15€/acción. Como esa oferta no cubre la totalidad de nuestras acciones tendríamos que aceptar peores precios por las 150 acciones restantes.

ALGUNAS ÓRDENES SON COMPLEJAS. ESTÁN DISEÑADAS MÁS PARA INVERSORES PROFESIONALES QUE PARA MINORISTAS

- **Órdenes por lo mejor:** Se diferencia de la orden de mercado en que no puede ejecutarse a varios precios. No se fija ningún precio y las acciones se negocian al mejor precio que se ofrece desde la otra parte.

Es decir, si quiero vender 200 acciones y la mejor oferta que recibo es de 12€ por 50 acciones, las venderé por ese precio y tendré que esperar a que lleguen ofertas por el mismo precio por las 150 acciones que me quedan.



- **Órdenes Stop loss:** Se indica un precio a partir del cual se ejecutará nuestra orden. La misma se transmitirá al mercado cuando se alcance el precio indicado.
- **Órdenes Stop límite:** Combina aspectos de las órdenes stop y de las limitadas. Cuando se alcanza el precio del stop la orden se convierte en limitada para comprar/vender al precio indicado. Se establece tanto el precio stop como el precio al que se quiere lanzar una orden.
- **Órdenes Stop creciente:** En lugar de marcar un precio de venta se fija un porcentaje de pérdidas que se está dispuesto a asumir. Sirve como protección para no tener pérdidas más elevadas.
- **Órdenes con volumen oculto:** Sólo están disponibles para títulos del SIBE. Su objetivo es que el mercado no sepa el número de títulos que queremos vender o comprar.

En el momento en el que se presenta la orden se tiene que decidir el volumen de títulos que se dejan visibles (mínimo 250), estos formarán un primer bloque y el resto permanecerá oculto.

Tenemos que ser conscientes de que si operamos fuera de esta plataforma, dando las órdenes directamente a nuestro intermediario, la orden no se ejecutará instantáneamente, ya que la entidad tendrá que comunicarla al corredor y el corredor al mercado para que sea ejecutada.

2.2 Canales de transmisión de órdenes

Las órdenes sobre valores pueden darse:

■ Presencialmente:

El pequeño inversor puede acudir a la oficina de su intermediario y firma un documento donde se reflejan las condiciones de la orden. **La entidad guardará ese documento durante 5 años.**

■ Por teléfono o Internet:

El intermediario tendrá que dotar ciertos sistemas que permitan verificar la autenticidad de la orden telefónica, grabar la comunicación y conservarla durante 5 años. Utilizando Internet se reducen comisiones, la entidad tendrá que dotar de seguridad el canal.

2.3 Operaciones especiales

A lo largo de nuestra inversión pueden darse acontecimientos que pueden afectarnos.

2.3.1 Split y Contraspplit

• Split:

Mediante este término se conoce a la **división de acciones**. Se establece la relación entre acciones nuevas y viejas y se divide el valor nominal de las antiguas, después será necesario multiplicar por dicha relación las antiguas acciones puestas en circulación. Lo que se pretende con esta operación es dotar de **liquidez** las acciones de la compañía aumentando su número y reduciendo su valor nominal. Al cotizar más bajo se facilita la entrada de nuevos accionistas.

• Contraspplit:

Como su nombre indica es la operación inversa a la división de acción. Consiste en **agrupar acciones** con el objetivo de aumentar su valor nominal y se reduce el número de títulos en circulación. En un contraspplit 1x5 el precio de la acción se multiplicaría por 5 y el número de acciones sería 5 veces inferior al anterior. Con esta medida algunas sociedades pueden maquillar sus cotizaciones que de no llevar a cabo esta operación cotizarían a pocos céntimos.

2.3.2 Ampliación y reducción de capital

• Ampliación de capital:

La sociedad realiza esta operación cuando necesita financiación, que obtiene aumentando sus fondos propios. Puede hacerlo **aumentando el precio** de las acciones que ya están puestas en circulación o **emitiendo acciones nuevas**. Las nuevas acciones podrán llevar prima de emisión o ser emitidas a la par. La ampliación podría realizarse con cargo a reservas, mediante acciones liberadas.

También existen aportaciones de capital que se realizan con aportaciones no dinerarias, en ese caso en la Junta deberá facilitarse un informe sobre las personas que que aportan y sobre los objetos aportados.

• Reducción de capital:

Es la operación inversa a la ampliación de capital. Se reduce el capital social de la empresa **disminuyendo la cotización** de las acciones en circulación o **reduciendo el número de acciones** de la compañía, en este caso la empresa tendría que comprarlas. También puede lograrse devolviendo aportaciones a los accionistas o perdonando los dividendos pasivos, también se podría incrementar la reserva voluntaria, debido a que el capital social será menor.

Las ampliaciones de capital suelen hacerse por diferentes motivos entre ellos los que se detallan en el gráfico:

2.3.3 Fusión/Absorción

En este proceso dos compañías aúnan fuerzas y se integran en una sola. Normalmente las fusiones se producen por **absorción**, es decir una de las compañías ejerce mayor poder que el resto y tiene primacía.

Las operaciones de **fusión** tienen que incluirse en el orden del día de las juntas de accionistas y ser aprobadas. Para ello se facilita a los accionistas una propuesta de fusión. El accionista puede votar en contra, pero si la propuesta es aprobada tendrá que acatar la decisión y pasar a ser accionista de la nueva empresa.

LA BOLSA ES UN MERCADO INCIERTO, HAY NOTICIAS Y DECISIONES INTERNAS DE LA EMPRESA QUE AFECTARÁN DIRECTAMENTE AL RENDIMIENTO DE SUS ACCIONES

3 Riesgos

Como cualquier tipo de inversión, y más si es de renta variable, invertir en Bolsa también conlleva ciertos riesgos. Debemos de ser conscientes de que cualquier aspecto **demográfico, social o político** puede influir en la evolución de las acciones de una compañía. Cualquier informe de un organismo internacional que hable sobre estos factores puede afectar a nuestra inversión (prima de riesgo, tasa de desempleo, posibilidad de rescate, etc).

Si finalmente decide invertir en Bolsa debe saber que **sus ahorros pueden verse mermados**. Podría perder dinero o tenerlo retenido hasta que el precio de sus acciones se equiparase o superase el precio al que usted las compró (ese período podría ser de años). Ya que de no hacerlo así podría cosechar pérdidas importantes, que no estarían cubiertas por ningún Fondo de Garantía. Si la sociedad entrara en concurso de acreedores los accionistas estarían en el último lugar en el orden de prelación del mismo, cobrarían los últimos.

4 Rentabilidad

Como ya hemos dicho, las acciones dan el derecho económico de participar en los beneficios de la sociedad mediante el cobro de un dividendo, pero además la rentabilidad podría verse incrementada a la hora de vender nuestros valores.

Todo dependerá del precio al que las compramos y del precio al que las vendemos. La mayoría de inversores



no entran en el accionariado de una sociedad para cobrar dividendos, esperan que la cotización de la acción se dispare para vender sus acciones y obtener una importante plusvalía. La rentabilidad de la operación vendrá determinada por una sencilla ecuación:

$$\text{TASA DE RENDIMIENTO} = \text{RENDIMIENTO POR DIVIDENDO} + \text{RENDIMIENTO POR PLUSVALÍA}$$

En el siguiente gráfico podemos apreciar la evolución del **Ibex 35** durante el periodo 1996-2013, podemos ver como durante ese tiempo ha sufrido importantes altibajos, la Bolsa no es un mercado fácil nunca, pero menos en los tiempos que corren donde la **inestabilidad económica** y la incertidumbre están a la orden del día:



Fiscalidad: Las ganancias derivadas de la Bolsa (dividendos y venta de acciones) tendrán que tributar, de la misma manera que lo hacen los intereses de seguros, depósitos bancarios, letras del Tesoro, fondos de inversión o las plusvalías obtenidas por transmisiones patrimoniales.

- Las ganancias hasta 6.000 tributan al 21%.
- A partir de 6.001 euros y hasta 24.000 habrá que pagar un 25%.
- A partir de 24.001 euros se pagará una retención del 27%.

En el caso de los **dividendos** debemos saber que **los 1.500 primeros euros** que tengan dicho concepto estarán **exentos de tributación**. Para ellos se habrán tenido que mantener las acciones en los dos meses anteriores o posteriores al cobro del dividendo.

ES RECOMENDABLE BUSCAR ACCIONES DE COMPAÑÍAS QUE HISTÓRICAMENTE HAN OTORGADO UN ALTO DIVIDENDO, ASÍ PODRÍA COMPENSAR UN PEOR RENDIMIENTO EN LA EVOLUCIÓN DE LA COTIZACIÓN

5 Modalidades

5.1 Acciones Ordinarias / Acciones sin pleno poder político

Las Acciones Ordinarias dan derecho al accionista a obtener la parte proporcional del dividendo y a tener voz y voto en las Juntas generales de accionistas, tanto ordinarias como extraordinarias.

Tienen acceso a cierta información, pueden ver el acta de las juntas y pueden acceder a documentos financieros de la sociedad. Si la empresa entrara en concurso de acreedores los accionistas ordinarios serían los últimos en el orden de prelación.

En contraposición a las ordinarias se encuentran las Acciones sin pleno poder político, dentro de las que podemos distinguir:

- **Acciones Preferentes:**

Son las mal llamadas “participaciones preferentes”. No otorgan poder político total a sus titulares, es decir, estos **no pueden acudir a las juntas de accionistas ordinarias**, tan sólo tienen derecho a asistir a las juntas extraordinarias.

Son **acciones de voto limitado**. A cambio reciben un dividendo más alto que el de las acciones ordinarias. Durante el primer año suelen comportarse como un producto de renta fija, después pasan a depender del Euribor, por ello se dice que son un producto híbrido. Su vencimiento es perpetuo.

Este producto se ha comercializado obviando su principal riesgo, no debe ser ofrecido a pequeños ahorradores que no cumplan un determinado perfil. Se han colocado como si de plazos fijos se tratara, su principal riesgo es que **si la empresa emisora no obtiene beneficios no reparte el dividendo entre los preferentistas**.

Han sido un **producto muy conveniente para la Banca**, ya que incrementa el Capital Social y no da poder político a sus titulares, así se evita que los pequeños accionistas tengan un poder latente. El Capital social de la empresa podría estar compuesto de hasta el 50% en acciones sin derecho político.

- **Acciones Saving:**

Guardan una gran similitud con las acciones preferentes, puesto que **no tienen poder político**, sus titulares no pueden asistir ni a las juntas ordinarias de accionistas ni a las extraordinarias.

Si la empresa entrara en concurso de acreedores este tipo de accionistas estaría por delante que los accionistas ordinarios y los preferentistas. El dividendo que reciben es menor.

Si un año no se cobra el dividendo porque la compañía no tiene beneficios quedará pendiente y se podrá cobrar dentro de los dos siguientes.

5.2 Acciones Convertibles

Son acciones que **pueden convertirse en bonos**, aunque lo más habitual es que la conversión se realice a la inversa. Son más comunes los bonos convertibles, cuando llega su vencimiento se convierten en acciones de una determinada empresa.

5.3 Cobro del dividendo en acciones (Scrip Dividend)

- **Acciones liberadas:**

La sociedad emite acciones que no tienen que ser pagadas por el accionista, ya que puede ser una **forma del pago del dividendo**. Esto ocurre en el scrip dividend, el beneficio se da en acciones y no en efectivo. En realidad se pagan con cargo a beneficios.

LAS COMPAÑÍAS PREFIEREN REMUNERAR A SUS ACCIONISTAS EN ACCIONES, DE ESA MANERA SIGUEN REFORZANDO SU CAPITAL SOCIAL. COBRAR EL DIVIDENDO EN EFECTIVO SUELE SER MÁS RECOMENDABLE

5.4 Acciones resultantes de ampliación de capital

- **Acciones con prima:**

Hay acciones que se emiten con un sobreprecio, una prima de emisión cuyo importe pasa a formar parte de las reservas de la sociedad. Con ello se pretende equilibrar la balanza entre los nuevos accionistas y los antiguos.

Ante una ampliación de capital los nuevos accionistas se “aprovecharían” de las reservas constituidas hasta entonces, por ello deben hacer una aportación a las mismas. En las acciones con prima no se aplica el derecho de suscripción preferente de los antiguos accionistas, ya que eso sólo ocurre cuando se trata de acciones emitidas a la par.

- **Acciones sin prima:**

Son acciones emitidas sin prima de emisión. Los nuevos accionistas entran en el accionariado de la sociedad sin realizar una aportación a la reserva de la sociedad (pagar la prima de emisión). Entran en igualdad de condiciones que los antiguos accionistas, lo que **supone una gran ventaja**.

La emisión podrá ser :

- **Bajo la par:**

Cuando el **precio de emisión es menor** al nominal de los títulos de la sociedad.

- **A la par:**

Cuando el **precio de emisión coincide** con el valor nominal de los títulos de la cotización.

- **Sobre la par:**

Cuando el **precio de emisión** de las nuevas acciones **supera** al valor nominal de estas.

6 Comercializadores

Para operar en Bolsa también tendremos que escoger al intermediario con el que queremos operar. Las entidades financieras pueden custodiar los valores o incluso intermediar y transmitir las órdenes a los miembros del mercado, pero no pueden realizar las operaciones directamente.

Será necesario abrir una cuenta de valores en la que se irán registrando todas las operaciones que vamos realizando.

Eso sería lo básico para poder empezar a operar en Bolsa, aunque algunos usuarios podrían estar interesados en contratar un servicio de asesoramiento financiero ofrecido por entidades y por empresas especializadas.

6.1 Diferencias entre asesor financiero y gestor comercial

- **El asesor financiero debe informar sobre sus honorarios**, el gestor comercial no, ya que dependen de una entidad financiera.
- **El gestor comercial sólo trabaja para una entidad**, el asesor financiero puede trabajar con varias firmas de manera simultánea.
- **El asesor financiero no puede estar vinculado a un producto** en concreto **ni a una entidad**. De esa manera garantiza su independencia.
- **El gestor comercial informa al usuario sobre productos de la entidad**, el asesor financiero debe aconsejarle sobre la estrategia a seguir.

Ahora que ya conocemos la información necesaria sobre los asesores financieros vamos a centrarnos en el servicio de asesoramiento financiero que ofrecen las entidades.

Los asesores financieros que trabajan en los servicios de asesoramiento financiero de las entidades recomiendan productos y estrategias que suponen **importantes comisiones**. Parece que primen sus intereses a los de los consumidores. Suelen recomendar una mayor diversificación y su consejo implica más comisiones.

6.2 Los Asesores Financieros

El papel del asesor financiero **debe cumplir una serie de requisitos**. Un asesor financiero es un profesional que ayuda a descubrir las necesidades financieras a los consumidores que solicitan sus servicios. Un buen asesor financiero **debería analizar el perfil del inversor y aconsejarle productos que pueda entender y que resulten los más adecuados**, teniendo en cuenta la edad del usuario, su situación familiar y su patrimonio También deberá defender los intereses del usuario como si fueran los suyos.

Deberá ser **independiente**, actuará de intermediario entre el usuario y el banco y ofrecerá productos de varias empresas, no de una sola. En la práctica hay asesores que no son ni tan independientes ni objetivos. En

ocasiones reciben comisiones por vender productos de determinadas empresas, por ello el consumidor debe desconfiar de los productos que le ofrecen, analizarlos y evaluar si le convienen.

Es vital que los usuarios reciban una mejor educación financiera. Entre ambas partes debe existir un grado de confianza, sin olvidar los derechos y obligaciones de cada uno.

Para asegurarse de que el producto es conveniente para el consumidor, el asesor deberá realizarle una serie de pruebas para asegurarse de ello. Lo idóneo sería que el asesor cobrase, exclusivamente, por los servicios prestados al consumidor y no por las primas y comisiones provenientes de la venta de determinados productos (la ley lo permite).

Su transparencia está supervisada y controlada por la CNMV, periódicamente deben realizar un informe de supervisión (los asesores).

A los asesores financieros **hay que exigirles formación y experiencia**, así lo dice el decreto 217/2.008. La legislación da más importancia a la experiencia que a la formación, hay que acreditar 3 años de experiencia, ya que es necesario demostrar 3 años de actividad en el sector financiero. En España no se exige ningún título universitario (aunque se valora) para desarrollar la actividad del asesoramiento financiero. Es cierto que existen certificaciones.

UN BUEN ASESOR FINANCIERO DEFENDERÁ LOS INTERESES DEL USUARIO COMO SI FUERAN LOS SUYOS



6.3 Entidades que pueden ofrecer asesoramiento

- **Las sociedades gestoras:** Pueden asesorar sobre inversiones, asesorar a empresas sobre su estructura de capital, su estrategia industrial. Pueden realizar la gestión de la cartera y dar asesoramiento financiero.
- **Las entidades de crédito:** Aunque no son empresas de servicios de inversión, pueden realizar “asesoramiento”, aunque lo que hacen es promocionar sus productos.
- **Las agencias de valores** (operan por cuenta ajena): Sólo pueden operar por cuenta ajena. Tienen prohibida la colocación de instrumentos financieros, aunque pueden facilitar asesoramiento financiero.
- **Las sociedades de valores** (operan por cuenta ajena y propia): Pueden realizar todos los servicios de inversión y servicios auxiliares. Pueden ofrecer asesoramiento financiero.
- **EAFI:** Son personas jurídicas o físicas cuya actividad se limita al asesoramiento de inversiones y productos.

Si alguna persona o empresa ofrece asesoramiento financiero sin estar registrada en la CNMV ni regulada por el Banco de España tendrá que cesar en su actividad, en caso contrario podrá ser sancionada hasta con 500.000 euros.

6.3.1 Las EAFI

En España los servicios de asesoramiento financiero los ofrecen las EAFI (**Empresas de Asesoramiento Financiero**). Normalmente se confunde a los gestores comerciales con asesores financieros. Los primeros lo que pretenden es que contratemos productos de la entidad bancaria, que muchas veces no son los mejores ni tienen en cuenta nuestro perfil de inversor.

Dicha denominación la otorga la CNMV a las empresas cuya actividad es, exclusivamente, el asesoramiento financiero. Se distinguen de los bancos porque **no gestionan ni distribuyen productos**. Hay que distinguir entre asesores y vendedores. Dichas empresas autorizadas aparecen en un listado de ese organismo controlador.

Según la CNMV, el servicio de asesoramiento consiste en la prestación de recomendaciones personalizadas a un cliente, sea a petición de éste o por iniciativa de la empresa, con respecto a una o más operaciones relativas a instrumentos financieros.

Este servicio de inversión puede ser prestado por las sociedades y agencias de valores las sociedades gestoras de carteras, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y las entidades de crédito. Siempre que dispongan todas ellas de autorización para ello conforme a su programa de actividades. Las personas físicas o jurídicas inscritas en el registro de EAFI (Empresas de Asesoramiento Financiero) también prestan el servicio de asesoramiento en materia de inversión, siendo éste el único servicio de inversión que están autorizadas a prestar.

Lo más llamativo es que **una EAFI puede ser una persona jurídica (una empresa) o física (un solo asesor financiero)**.

7 Comisiones

Para operar con valores (acciones, bonos, etc) es imprescindible abrir una cuenta de valores. Habrá que firmar un contrato de custodia y administración de valores con una entidad financiera. Mediante esta cuenta se podrán realizar compras, ventas de acciones, cobros de dividendos, etc). Las órdenes de compra, venta, traspaso, etc, quedarán registradas en ella.

La cuenta de valores va asociada a una cuenta corriente o de ahorro, que será de donde se extraigan los fondos para afrontar operar con acciones (compra).

Por norma general, **es una cuenta que no genera comisión alguna si no se utiliza**, pero cuando se realice la primera compra de valores empezará a generarse una comisión por administración y custodia de los valores depositados.

La entidad tendrá que mandar al pequeño ahorrador información periódica sobre su cuenta de valores. El dinero resultante del cobro de dividendos y de venta de acciones irá a parar a la cuenta ordinaria del ahorrador, las comisiones también se cargarán en dicha cuenta. De esta manera el banco cobrará comisión por la custodia

y administración de los valores y por la administración y mantenimiento de la cuenta corriente o de ahorro.

El contrato de custodia y administración de valores suele obligar a la entidad a:

- **Informar al consumidor sobre los riesgos** que tiene operar con acciones/valores y comprobar si entiende las características del producto y éste se

LAS COMISIONES AFECTARÁN NEGATIVAMENTE A LA RENTABILIDAD. DEPENDIENDO DE LA CANTIDAD INVERTIDA SERÁN MUY DIFÍCILES DE REMONTAR

adapta a su experiencia en productos de ahorro-inversión. Tendrá que recoger toda la información necesaria, deberá entregar al consumidor la información precontractual MiFID.

- **Guardar y custodiar los valores**, la entidad sólo podrá utilizarlos en beneficio de su cliente.

Las operaciones anunciadas por la entidad emisora que requieran la conformidad del ahorrador (derechos de suscripción, ampliaciones de capital, etc) tendrán que ser comunicadas por la entidad financiera por escrito. La entidad dará un plazo para que el consumidor responda, tendrá que atender a su mandato. En el caso de que la contestación se reciba fuera de plazo o de no recibirla, se tomará la decisión más conveniente para el cliente.

En estos casos el pequeño ahorrador deberá estar alerta y escoger la opción más sensata. El banco no debe elegir por nosotros. A todas luces, el criterio comercial del banco distará mucho del nuestro. No deje que decidan por usted. Esto tiene que ver con el perfil de ahorrador del consumidor, si no se está acostumbrado a realizar operaciones con acciones o bonos es mejor no contratar estos productos, ya que puede haber sorpresas desagradables.

Esta decisión en la práctica debe depender del consumidor, aunque la teoría dice que la entidad tendría que advertirle de los riesgos de las operaciones y cumplir la MiFID estrictamente, en numerosas ocasiones hemos podido comprobar que no se actúa de ese modo.

- **La entidad tiene que actuar con honestidad, imparcialidad y profesionalidad**
- **Si el consumidor solicita que se le restituyan los valores la entidad tendrá que hacerlo.**

- Remitir al consumidor las liquidaciones de las operaciones por correo (o por otro medio, si así se acuerda). Cada vez que se realice una operación se mandará un extracto. Si no se realiza ninguna operación se enviará un extracto anual para informar del estado de la cuenta.

7.1 Ejemplo de comisiones en una cuenta de valores. Conceptos

*Hemos tomado como ejemplo las comisiones específicas que aplica una entidad:

- **Custodia y administración de valores:** Comisión que cobra la entidad por administrar la cartera del cliente (cobro de dividendos, suscripciones, operaciones de compra y de venta).
- **Traspaso de valores:** Comisión que se cobra por traspasar los valores a otra entidad distinta de la depositaria. En ocasiones las entidades de destino ofrecen bonificaciones que pueden compensar esta comisión.
- **Cobro de dividendos:** Cuando la sociedad reparta su dividendo la entidad se quedará con una comisión correspondiente a realizar el apunte del cobro del dividendo.
- **Cobro de primas de asistencia a Juntas Generales:** Las sociedades pueden pagar una prima a los accionistas que acuden a sus juntas "premiar" su asistencia. Las entidades cobran comisión por apuntarlo en la cuenta de valores.
- **Cobro de fondos por reducciones de capital y otros reembolsos:** Las entidades también cobran una comisión cuando se reduce el capital. Cuando esto ocurre las sociedades compran las acciones de los accionistas y las amortizan, también pueden disminuir su valor devolviendo a estos una parte del nominal.
- **Comisión por compra-venta de títulos:** Cada vez que realicemos una de estas operaciones la entidad se asegura un porcentaje del valor efectivo y se asegura un mínimo. Su coste será menor si somos nosotros mismos los que ordenamos la operación a través de Internet.

COMISIONES POR OPERACIONES DE DEPÓSITO, REGISTRO Y ADMINISTRACIÓN DE VALORES

Custodia y administración de valores	0,50% sobre la media de los saldos diarios Mínimo mensual: 0,75€
Traspaso de valores	3 %
Cobro de dividendos	0,20% sobre el valor efectivo. Mínimo: 0,90€
Cobro de primas de asistencia a Juntas Generales	0,20% sobre el valor efectivo. Mínimo: 0,60€
Cobro de fondos por reducciones de capital y otros reembolsos	0,50% sobre el valor efectivo. Mínimo: 3,01€

- **Comisión por corretaje:** Es la comisión que se lleva el corredor de Bolsa por su papel de intermediación.
- **Comisión por modificación de órdenes:** Una vez que damos una orden cabe la posibilidad de modificarla si todavía no se ha ejecutado. Con las tarifas que hemos tomado no asumiríamos ningún coste si lo notificáramos por Internet o teléfono, algo que se está poniendo de moda entre todos los intermediarios.
- **Comisión por anulación de órdenes:** Las órdenes podrán anularse siempre y cuando no se hayan ejecutado.

7.2 Cánones

A los costes por intermediación y la comisión de la cuenta de valores también habrá que añadirle:

- **Cánones de contratación de la Bolsa:** En concepto de corretajes y gastos cobrados por la Bolsa.
- **Cánones de liquidación de Iberclear:** En concepto de la compensación y liquidación de los valores en función del efectivo de la operación. Suele oscilar entre 0,04€ y 1€.

COMISIONES POR OPERACIONES DE INTERMEDIACIÓN EN MERCADOS DE VALORES

Compra-venta de títulos en oficina	0,50% sobre el valor efectivo. Mínimo: 5€
Compra-venta de títulos por banca electrónica o telefónica	0,35% sobre el valor efectivo. Mínimo: 5€
Compra-venta de los derechos de suscripción en oficina	0,50%
Compra-venta de los derechos de suscripción por banca electrónica o telefónica	0,35%
Comisión por corretaje en oficina	0,05% sobre el valor efectivo. Mínimo: 0,60€
Comisión por corretaje en banca electrónica	0,01% sobre el valor efectivo. Mínimo: 0,60€
Comisión por corretaje en banca telefónica	0,05% sobre el valor efectivo. Mínimo: 0,60€
Modificación de órdenes en oficina (antes de que se hayan ejecutado)	1,80 €
Modificación de órdenes por banca electrónica o telefónica (antes de que se hayan ejecutado)	0 €
Anulación de órdenes en oficina (antes de que se hayan ejecutado)	1,80 €
Anulación de órdenes por banca electrónica o telefónica (antes de que se hayan ejecutado)	0 €

8 Recomendaciones

Si decidimos invertir en Bolsa **tenemos que ser responsables** y ser conocedores de todos los riesgos que ello conlleva, tenemos que asumir que la inversión final podría ser menor a la inicial, debido a una evolución negativa en el rendimiento de la acción en la que invertimos.

Actualmente **la bolsa es un mercado convulso**, la elevada volatilidad no acompaña. Hoy en día es un mercado propicio para los inversores profesionales, pero no para los pequeños ahorradores.

Si aun así se decide a invertir en Bolsa debe saber, que pese a lo que muchos dicen, no se trata de un juego. Si realizamos un análisis a fondo del sector en el que queremos invertir y compramos acciones de empresas con un amplio margen de mejora tendremos más probabilidades de recoger beneficios.

Siempre **es recomendable empezar con poco dinero**, incluso durante un tiempo aconsejamos **operar en simulado** para hacernos una idea lo más real posible de lo que supone operar en la Bolsa de valores. Si no soportamos la presión y nos entra el pánico ante los cambios de tendencia que registra el rendimiento de la acción la Bolsa no es un mercado adecuado para nosotros.

Recuerde que las acciones son productos de renta variable, de los que se desconoce su rentabilidad final, incluso podría ser negativa. **Las pérdidas derivadas de su evolución no están cubiertas por ningún fondo de garantía.**

Además, si la empresa de la que usted es accionista entrara en concurso de acreedores se seguiría el orden de prelación del mismo, que deja a los accionistas ordinarios en último lugar.

Identifique y tenga siempre en cuenta su perfil de inversor, busque los horizontes y productos que más se acerquen a él. Escoja las acciones en las que quiere invertir, examine la situación de su sector de actividad, los factores que podrían afectar a su evolución. Recuerde que **las rentabilidades pasadas no aseguran rentabilidades futuras.**

No intente obtener una alta rentabilidad en un corto plazo si es un inversor conservador, en ese caso opte por elegir valores de compañías estables, que gocen de gran solvencia y perspectiva en el futuro. No invierta una gran cantidad, ya que sus ahorros podrían estar retenidos en bolsa durante un periodo de tiempo amplio, esperando el momento idóneo para venderlos y obtener la mayor rentabilidad posible.

Por ello **es importante ver el histórico de dividendos** repartidos por la compañía en la que se invierte. Aunque no cabe duda de que la mayor ganancia que podemos obtener se producirá en el momento de

**SI SU PERFIL ES CONSERVADOR NO
INVIERTA EN BOLSA.
UN DÍA PODRÍA LEVANTARSE Y
VER QUE EL PRECIO DE SUS
ACCIONES ES MUY INFERIOR AL
QUE PAGÓ INICIALMENTE**

4 Acciones de Bolsa

la venta de las acciones, tenemos que ser conscientes de que mientras las tengamos en nuestro poder nuestra fuente de rentabilidad será, exclusivamente, el cobro de dividendos.

8.1 Cómo informarse

Siempre es recomendable disponer de medios que nos permitan seguir la evolución de nuestra inversión en Bolsa e informarnos periódicamente.

Podemos acudir a la oficina de nuestro intermediario financiero, si es una entidad financiera el propio comercial nos podrá decir la cotización de los valores, ya que los tienen integrados en su sistema operativo, también puede haber alguna pantalla en la que aparezca esa información. Esto requiere emplear mucho tiempo y no todo el mundo puede hacerlo.

Los pequeños ahorradores que invierten a largo plazo pueden obtener información en la prensa económica, donde se informa sobre las cotizaciones, número de acciones emitidas, su valor nominal, los dividendos que se pagan por acción, si ha existido alguna ampliación de capital, split o contrasplit, etc.

Hay portales especializados en los que se obtiene información detallada, incluso disponen de gráficos en los que queda reflejada la evolución de los títulos.

Otra opción, quizás la más recomendable es entrar en las webs de las distintas bolsas españolas (por ejemplo www.bolsademadrid.es) donde tendremos acceso a información de primera mano.

8.1.1 Distinguir entre información y opinión

Durante último año hemos podido observar cómo se han publicado artículos en periódicos económicos que intentaban tentar a los ahorradores a invertir en Bolsa, olvidando los riesgos que conlleva y prometiendo rentabilidades muy atractivas, que no se han cumplido.

Hay que saber distinguir la información objetiva, que sale de las propias bolsas y que no admite interpretación (como las cotizaciones), de los artículos de opinión escritos sin ningún rigor y con carácter más comercial que periodístico.

NO SE FÍE DE LAS PREDICCIONES INTERESADAS QUE APARECEN EN LA PRENSA ECONÓMICA. LAS OPINIONES O RUMORES NO DEBEN CONDICIONAR SU DECISIÓN

con ADICAE

- Revise sus contratos
- Infórmese sobre los diferentes productos
- Esté al día de las últimas noticias

defiendetuahorro.com

Por la defensa de los pequeños ahorradores





Acciones de Bolsa



Deuda Pública, Deuda Privada y Productos Híbridos

Tema 5. Deuda Pública, Deuda Privada y Productos Híbridos.

1	Deuda Pública	.65
1.1.	Definición	.65
1.2	Modalidades	.65
1.3	Operativa: Cómo comprar y vender	.65
1.4	Rentabilidad y Riesgos	.68
1.5	Recomendaciones	.68
2	Deuda Privada	.69
2.1	Definición	.69
2.2	Modalidades	.69
3	Productos Híbridos	.71
3.1.	Definición	.71
3.2	Deuda Subordinada	.71
3.2.1	Definición	.71
3.2.2	Modalidades	.72
3.3	Participaciones Preferentes	.72
3.3.1	Definición	.72
3.3.2	Características	.72
3.4	Bonos Convertibles	.73
3.5.	Recomendaciones y reivindicaciones	.74

1 Deuda Pública

1.1. Definición

Por deuda pública se entiende al **conjunto de deudas que mantiene el Estado frente a los particulares u otro país**. Constituye una forma de obtener recursos financieros por el Estado mediante emisiones de títulos de valores. Es por tanto, un instrumento financiero de naturaleza pasiva para el ente público emisor que busca en los mercados nacionales o extranjeros captar fondos bajo la promesa de futuro pago y renta fijada por una tasa en los tiempos estipulados por el bono.

1.2 Modalidades

En la actualidad, existen dos tipos de activos financieros de Deuda Pública, que se clasifican según su vencimiento en:

A) Letras del Tesoro:

Son valores de renta fija **a corto plazo** representados exclusivamente mediante anotaciones en cuenta. ¿Que es una anotación en cuenta? Se trata de un registro contable que representa un conjunto de derechos de contenido económico, asociado a un valor. La persona que aparece legitimada en los asientos del registro contable goza de la presunción de titularidad del mismo. Para su custodia es necesario abrir una cuenta de valores.

Las Letras se emiten mediante subasta, **siendo el importe mínimo de cada petición de 1.000 €, y las peticiones por importe superior han de ser múltiplos de 1.000 €**. Cuando se reembolse lo aportado inicialmente también se recibirá un cupón (intereses), ya que **se emiten al descuento** y el valor de reembolso es mayor al inicial. Nos dicen que su valor no suele variar debido a su corto plazo, lo que supone que se puedan vender a un precio similar al de compra si se necesita el dinero anticipadamente, algo muy discutible ya que el interés de las subastas varía por motivos económicos y/o sociales.

Como hemos dicho, son valores emitidos al descuento por lo que su precio de adquisición es inferior al importe que el inversor recibirá en el momento del re-

ES ACONSEJABLE MANTENER EL PRODUCTO HASTA SU VENCIMIENTO, DE NO SER ASÍ PODRÍAMOS RECUPERAR UN IMPORTE MENOR AL INICIAL

embolso. La diferencia entre el valor de reembolso de la Letra y su precio de adquisición será el interés o rendimiento generado por la Letra del Tesoro. Por ejemplo, usted podrá suscribir una letra a 12 meses al 2% con un nominal de 1.000 € por un precio inferior (980 €). A los 12 meses se reembolsarán los 1.000 € por lo que se obtendrá una rentabilidad del 2%.

Actualmente el Tesoro emite Letras del Tesoro a, 3, 6, 9, 12 y 18 meses. Por tratarse de valores a corto plazo, las variaciones de su precio en el mercado secundario suelen ser bastante reducidas; por tanto, suponen un menor riesgo para el inversor que prevea o pueda necesitar vender estos valores en el mercado antes de su vencimiento.

B) Bonos y Obligaciones del Estado:

Son valores emitidos por el Tesoro **a largo plazo**, concretamente un plazo superior a 2 años. Ambos son iguales en todas sus características salvo en el plazo, ya que en el caso de los Bonos oscila entre 2 y 5 años, mientras que en las Obligaciones es superior a 5 años.

Se emiten igualmente mediante subasta, siendo el valor nominal mínimo que puede solicitarse de 1.000 € y las peticiones por importes superiores han de ser múltiplos de 1.000 €. En la actualidad el Tesoro emite Bonos a 2, 3 y 5 años, y Obligaciones a 10, 15 y 30 años.



1.3 Operativa: Cómo comprar y vender

El procedimiento de emisión utilizado con carácter general por el Tesoro Público es la subasta. Los inversores presentan al emisor sus peticiones, que pueden ser competitivas (refleja los precios que están dispuestos a pagar

SI ABRE UNA CUENTA DIRECTA EN EL BANCO DE ESPAÑA PODRÁ OBTENER UN IMPORTANTE AHORRO DE COMISIONES

por los valores) o no competitivas (no reflejan dichos precios). El emisor decide el precio mínimo que acepta recibir, rechazando todas las peticiones a precios inferiores al mismo. La Deuda Pública cuenta con los dos mercados: el primario o de emisión, y el secundario o de negociación de emisiones anteriores.

Una adquisición de valores en el mercado primario es aquella que se realiza en el momento en que éstos se emiten. Esta forma de adquisición recibe el nombre de **"suscripción"**. El Tesoro realiza emisiones por tramos, es decir, cada cierto tiempo (meses) hace una subasta hasta que se suscribe una cantidad de 10.000 millones o 15.000 millones de euros para asegurar la liquidez del mercado secundario. No todas las emisiones son iguales, tienen distintas condiciones.

Al principio de cada año el Tesoro publica en el Boletín Oficial del Estado (BOE) 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. No obstante, el Tesoro se reserva la posibilidad de convocar subastas adicionales o de cancelar alguna de las subastas programadas, si lo estima conveniente. Como hemos señalado, las peticiones de suscripción de Valores del Tesoro pueden ser de dos tipos:



- **Competitivas:** 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 los inversores con un cierto conocimiento del mercado.**

No se pueden presentar peticiones competitivas por importe inferior a 1.000 €. Las peticiones por importes superiores deben referirse a múltiplos enteros de esa cifra. Cada participante puede presentar tantas peticiones competitivas a precios distintos como desee.

- **No competitivas:** En ellas sólo es preciso indicar el importe nominal que se desea adquirir. **El precio a pagar por los valores será el precio medio ponderado que resulte de la subasta.**

Las peticiones no competitivas son, en general, las más sencillas y recomendables para que participen pequeños ahorradores, ya que sólo tendrán que indicar la cantidad de valores que quieran suscribir.

Cualquier persona física o jurídica puede participar en las subastas de Valores del Tesoro. Las peticiones de los inversores particulares deben obrar en poder del Banco de España, salvo excepciones, antes de las 14:00 horas (13:00 horas si se presentan en Canarias) del penúltimo día hábil anterior al de la celebración de la subasta, si se trata de Letras del Tesoro, o del último día anterior en el caso de los Bonos y Obligaciones. Las peticiones pueden presentarse:

- **En cualquiera de las sucursales del Banco de España.** Para participar en una subasta la opción más recomendable es abrir una **Cuenta Directa de deuda en el Banco de España**, sin tener que tratar con ningún banco comercial o entidad gestora. **Las comisiones serán bastante más bajas y la rentabilidad será mayor.** Será necesario depositar como mínimo el 2% de la cantidad solicitada como garantía, en concepto de señal. Por ejemplo, si solicitamos 1.000 € bastará con dejar 20 € en efectivo o mediante cheque (con 2 días hábiles de antelación si se opta por éste método). Esa cantidad se descontaría del importe (en lugar de 1.000 € tendríamos que pagar 980). Si la petición se acepta y no se realiza el desembolso final antes de la hora señalada, se anulará y se perderá la cantidad depositada como garantía. Si no se aceptase la petición se devolvería la garantía. Otra posibilidad es desembolsar íntegramente el importe para evitar olvidos o pérdidas.

La apertura y el mantenimiento de la cuenta sería gratuito, aunque **cada vez que se abonaran intereses se nos cobraría el 1,5% con un mínimo de 0,90 € y un máximo de 200.** Para abrir una cuenta de este tipo basta con llevar a una oficina del Banco de España nuestro DNI original, una fotocopia e indicar el número de cuenta en la que se realizarán los abonos.

- **En cualquier intermediario financiero** (banco, caja de ahorros, cooperativas de crédito, socieda-

des de valores, etc.). Si la entidad elegida es una Entidad Gestora, ésta deberá registrar los valores adquiridos en su “cuenta de terceros” y entregar al inversor el resguardo que acredite que ha realizado la correspondiente anotación en cuenta. Si se opta por un intermediario financiero que no sea Entidad Gestora, éste debe encargarse del servicio de registro a una Entidad Gestora, siendo esta última la obligada a entregar el citado resguardo.

Las comisiones serán más elevadas, por lo que es un gasto innecesario y una opción poco recomendable debido a las facilidades que existen en la actualidad para comprar deuda pública.

- **A través de Internet**, mediante la plataforma online habilitada para ello en la página web del Tesoro. Es una opción igual de recomendable e incluso más cómoda. Para ello es necesario disponer de DNI electrónico para utilizar la firma electrónica y confirmar las operaciones. Es necesario instalar un dispositivo para firmar electrónicamente, en la página del Tesoro explican la instalación al detalle. De esta manera se pretende hacer más accesible la suscripción de valores del Tesoro a los pequeños ahorradores, que hasta el momento se han decantado por productos más cotidianos como los depósitos bancarios.

Si decide suscribir valores del Tesoro por este medio tendrá que seguir los siguientes pasos:

- 1-) **En la web del Tesoro Público** tendrá acceso a un simulador en donde podrá “entrenarse” para realizar la compra. En esa misma dirección podrá comprar o vender valores del tesoro.
- 2-) Tendrá que **indicar el número de titulares de la cuenta en la que quiere que se registren las operaciones** (cuenta individual o de varios titulares), así como sus datos personales.
- 3-) Tendremos que **escoger el tipo de cuenta al que queremos asociar la petición** (Cuenta Directa del Banco de España o de otro operador). Habrá que validar los datos.
- 4-) Habrá que **solicitar el producto que queremos e introducir el capital nominal que queremos suscribir** (cantidad entera). Posteriormente confirmaremos la petición.

- 5-) Finalmente **obtendremos un resguardo con todos los datos de la petición y se nos indicará el número de cuenta al que tenemos que realizar la transferencia** por importe del capital suscrito para que la petición sea válida.

Se puede comprar Deuda Pública mediante otras formas distintas a las vistas anteriormente, a saber:

- **“Repos”**: Son compras temporales de Valores del Tesoro por un período de tiempo determinado. Usted podrá decidir el período de tiempo por el que quiere mantener el producto – unos días, unas semanas o meses -. Para ello tendrá que ir a una entidad financiera, por lo que las comisiones serán más altas, pero a cambio podrá elegir un vencimiento menor. El producto será idéntico, de renta fija, usted conocerá de antemano la rentabilidad a obtener y acordará con la entidad un precio de compra y posteriormente le venderá los valores a un precio pactado de antemano. En la diferencia estará su beneficio.
- **“Strips”**: Los Bonos y Obligaciones del Estado denominados “segregables”, permiten la posibilidad de “trocear” o “segregar” cada Bono en un número determinado de valores (los llamados “strips”), uno por cada pago que la posesión del bono de derecho a recibir. Por ejemplo: de un Bono a 5 años podrían obtenerse 6 “strips”, uno por cada pago de cupón anual, y un sexto por el principal, al cabo de los 5 años. Cada uno de estos “strips” puede ser posteriormente negociado de forma diferenciada e individualmente del resto de strips procedentes del bono, en lugar del producto completo.



Por otra parte, todos los Valores del Tesoro pueden venderse antes de su vencimiento en el mercado secundario. Para ello basta con dar la orden de venta a la entidad financiera donde se adquirieron. Si los valores han sido adquiridos directamente en el Banco de España o a través de Internet la orden de venta se tramitará a una entidad gestora, miembro de cuentas directas en el mercado electrónico bursátil de renta fija que han establecido un turno de oficio, gracias al cual las comisiones que se cobran son muy reducidas por un acuerdo entre dichas entidades gestoras, el Banco de España y el Tesoro Público. Dichas comisiones son de aproximadamente un 2,5 por mil del nominal por la operación y un 1,5 por mil del valor nominal por la transferencia de efectivo.

Además, las entidades financieras generalmente tienen establecidas en sus tarifas una comisiones por venta de valores, que oscilan entre un 0,1 y un 1% del importe nominal de la operación. Su importe se descontará del precio de venta.

1.4 Rentabilidad y Riesgos

La deuda pública se ha convertido en un refugio para quienes pretenden obtener una rentabilidad atractiva para sus ahorros sin tener que depositarlos directamente en un banco. Los múltiples fraudes al ahorro, con las participaciones preferentes como estándar principal, están haciendo que muchos pequeños ahorradores empiecen a decantarse por comprar deuda pública, creyendo que está libre de todo riesgo.

Un aspecto importante a destacar es que cuando el inversor decide vender sus títulos en el mercado secundario, puede sufrir pérdidas sobre la inversión que realizó inicialmente, lo que no sucede si los títulos se mantienen hasta su vencimiento. Se dice que las letras del tesoro son los activos libres de riesgo, pero no siempre es así.

¡CUIDADO!
VENDER LOS TÍTULOS
DE DEUDA PÚBLICA
ANTES DEL
VENCIMIENTO PUEDE

Para conocer precios de cotización de referencia de los distintos Valores del Tesoro se puede visitar la página web del Banco de España. En el apartado correspondiente al Boletín de la Central de Anotaciones aparecen los precios de la última sesión de negociación, pudiendo accederse a ellos haciendo clic en la siguiente dirección:

<http://www.bde.es/webbde/es/secciones/informes/banota/b0101.txt>

No debe olvidarse, sin embargo, que **esos precios son meramente indicativos** y que el precio final al que se podrá realizar la transacción puede ser algo distinto de ellos en función de los cambios en la cotización de mercado de las referencias y del canal de compra venta que se utilice. Además hay que tener en cuenta la fiscalidad de estos productos, puesto que se deben pagar retenciones de entre el 21 y el 27%.

1.5 Recomendaciones

Qué debe tener en cuenta si quiere comprar deuda pública:

- 1) Tendrá que **elegir el producto a contratar**. Le aconsejamos que analice el plazo en el que no va a tener disponibles sus ahorros; no es bueno que sea largo y siempre es aconsejable disponer de ahorros adicionales para poder asumir cualquier gasto imprevisto. Deberá fijarse en el interés de las últimas subastas para decidir el producto que quiere suscribir.
- 2) **En el BOE podrá encontrar la fecha de la próxima subasta** del producto que desea contratar.
- 3) Decida si quiere **abrir una cuenta en el Banco de España** (tendrán que presentarse todos los titulares que vayan a operar en ella) o si prefiere **operar con su banco abriendo una cuenta de valores** (le supondrá unas mayores comisiones).
- 4) **Para obtener un interés atractivo es necesario contratar un producto con un plazo de al menos 5 años**. Para plazos inferiores hay productos más interesantes y seguros, por ejemplo, el interés medio de los bonos a 2 años es del 2,275% (habría que descontar las comisiones) cuando el de los depósitos bancarios para el mismo plazo suele ser del 2,25% TAE, lo mismo pasa para las letras a 12 meses (1,363%) frente al 1,75% TAE de muchos depósitos a un año.
- 5) Recuerde que con la deuda pública **la única manera segura de no obtener pérdidas es mantener los valores hasta su vencimiento**.

- 6) Si usted tiene, o decide contratar, alguno de estos productos pero no conoce en profundidad en qué consisten y cuáles son sus derechos, **acuda a la sede de ADICAE más cercana a su domicilio**, donde le orientaremos y detectaremos posibles cláusulas abusivas.

2 Deuda Privada

2.1 Definición

La deuda privada hace referencia a la **emisión de activos de deuda realizada por instituciones o empresas privadas** con entidades nacionales o con el público en general, a través del Mercado de Valores, para cubrir sus necesidades de financiación.

En general, el funcionamiento es similar al de los activos de deuda o renta fija pública, aunque las principales diferencias entre este tipo de activos y los de deuda pública son:

- Suelen tener **menor liquidez** y, por tanto, mayor dificultad para desprenderse del activo antes de su vencimiento.
- Al tratarse de emisiones de empresas éstas suelen tener bastante **más riesgo que las emisiones públicas**, consideradas comúnmente como de riesgo nulo al estar garantizadas por el Estado. En la valoración del riesgo asumido en las emisiones de deuda de empresas privada es muy importante la opinión de las empresas de calificación crediticia o rating.

Los activos de renta fija privada se negocian en los siguientes mercados:

- a) **Mercado AIAF** (Asociación de Intermediarios de Activos Financieros):
Es un mercado secundario organizado no oficial de

valores, sometido al control y supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. En el mercado AIAF se cotizan no sólo pagarés, bonos u obligaciones empresariales, nacionales e internacionales, sino también obligaciones bancarias, emisiones de deuda de las Comunidades Autónomas, Ayuntamientos, Empresas públicas, organismos internacionales y títulos hipotecarios.

Se trata de un mercado al por mayor, ya que los títulos negociados (pagarés, bonos de empresas que no sean convertibles -pues éstos se negocian en las bolsas- y títulos hipotecarios), tienen unas denominaciones bastante elevadas, que no son atractivas para el pequeño inversor (por ejemplo, un bono de un nominal de 100.000 €). La AIAF, como organismo rector del mercado, se encarga de normalizar las características de los títulos incluidos en su negociación, fijar los sistemas de cotización, y negociación,

b) El Mercado Bursátil de Renta Fija:

Se trata del mercado organizado de renta fija con más tradición histórica, aunque no significa que hoy en día cuente con el mayor volumen de operaciones. La mayoría de las obligaciones admitidas a negociación son simples u ordinarias y en el mercado se negocian los bonos convertibles, que son exclusivos de este mercado.

2.2 Modalidades

Si atendemos a un criterio temporal, podemos distinguir entre dos tipos de deuda privada o activos de renta fija privada:



LA DEUDA PRIVADA TIENE MAYOR RIESGO Y MENOR LIQUIDEZ QUE LA DEUDA PÚBLICA. INCLUSO PODRÍA INTENTAR VENDER EL PRODUCTO ANTES DE SU VENCIMIENTO Y NO CONSEGUIRLO

a) A corto plazo, siendo el activo más característico el **Pagaré de Empresa**.

- **Pagarés de Empresa:** son títulos de deuda emitidos por empresas privadas para cubrir sus necesidades de financiación a corto plazo. Confieren a sus tenedores un derecho económico sobre la empresa. Tienen algunas características en común con las Letras del Tesoro, ya que se emiten también al descuento, obteniendo por lo tanto un rendimiento implícito (la diferencia entre su valor nominal y su precio de adquisición).

b) A medio y a largo plazo, en donde se ubican los Bonos y Obligaciones privadas o empresariales.

- **Bonos y obligaciones Privadas:** Son títulos de renta fija que representan una parte de una deuda, a favor de su tenedor, y emitida por una entidad privada para la financiación de un proyecto. Su rentabilidad y riesgo previstos tienen que ver con la calificación crediticia del emisor, y también con el plazo de reembolso y los tipos de interés. En España, cuando estos títulos se emiten a menos de 5 años se denominan bonos y cuando se emiten a plazo superior se denominan obligaciones. **El plazo de reembolso es la única diferencia entre un bono y una obligación.** En otros países, el término “bono” es genérico para todos los plazos de vencimiento.

Sin embargo, la gran diferencia la encontramos en el riesgo, el cual dependerá de la calidad de la empresa. Debido a este incremento del riesgo, su rentabilidad suele ser algo superior a la que ofrecen las Letras del Tesoro.

Los pagarés son un producto de renta fija y, por tanto, se negocian en el mercado secundario –AIAF–, que es muy poco líquido ya que ofrece pocas garantías de venta antes del vencimiento.

Aunque su venta fuera posible nada garantiza que el precio final sea igual o superior al de la compra de los pagarés, por lo que el usuario puede perder dinero con la operación. Además desde que se da la orden de venta a la entidad financiera, pueden pasar varios días hasta que se haga efectiva.

Si usted, querido consumidor, recibe una oferta de algún banco relativa a los pagarés piénselo bien antes de contratar nada. Y recuerde que, por ley, sólo están garantizados por el FGD los ahorros ‘metidos’ en cuentas y depósitos, hasta 100.000 € por titular.

Los bonos y obligaciones de renta fija admiten varias modalidades de rentabilidad:

- **Percepción de rentas periódicas** (el pago de intereses periódicos, o cupones, a lo largo de la vida del título).
- **Descuento** (percepción de valor nominal a su vencimiento, mayor que su precio de adquisición).
- **Percepción de cupones más una cantidad adicional** (prima de reembolso).
- **Descuento más cupones.**
- **Descuento más cupones más prima de reembolso.**
- **Otras combinaciones.**

Pasemos a ver ahora los distintos tipos de bonos y obligaciones privadas:

- **Bonos y obligaciones simples:** Tienen una **rentabilidad prefijada** para la vida del título que se paga mediante **cupones periódicos**. Su riesgo y rentabilidad dependerá de la calidad de su emisor (calificación crediticia), su plazo y los tipos de interés.
- **Bonos y obligaciones cupón cero:** En vez de pagar cupones, **se abonan los intereses al vencimiento**, junto con el principal (capital inicial invertido). Es decir, su valor de reembolso es mayor que su valor nominal.
- **Bonos y obligaciones emitidos al descuento:** Son los que **descuentan los intereses en el precio de adquisición**. Es decir, su precio de adquisición es inferior a su valor de nominal, por lo que la ganancia se produce en el momento de su reembolso (es el mismo funcionamiento que las Letras del Tesoro y los pagarés de empresas). En este caso, se dice que tiene un rendimiento implícito. A este instrumento se le conoce también como “cupón cero emitido al descuento”.

- **Bonos y obligaciones subordinados:**

Tienen un funcionamiento igual que los bonos simples, pero en caso de quiebra o suspensión de pagos del emisor, el derecho de sus tenedores sobre los activos de la empresa está detrás del derecho de los acreedores comunes (como los tenedores de bonos simples). Por ello **tienen mayor riesgo de crédito que un bono simple** y, por lo tanto, suelen ofrecer una teórica mayor rentabilidad.

- **Bonos convertibles y/o canjeables:**

Confieren a sus tenedores el **derecho a cambiarlos por acciones** de la empresa en una fecha determinada. Pagan intereses mediante **cupones periódicos hasta una fecha de conversión o de canje**. Llegada esta fecha, el tenedor tiene la opción de:

- **Efectuar la conversión** o canje, y recibir a cambio un cierto número de acciones por cada bono u obligación. Son operaciones diferentes: En el canje, los bonos se cambian por acciones de la autocartera de la empresa; en la conversión, por acciones de nueva emisión. El número de acciones a entregar, la forma de determinar los precios y la fecha de conversión o de canje se establece al principio de la operación.
- **Mantener las obligaciones** hasta la siguiente fecha de conversión o hasta su vencimiento.

3 Productos Híbridos

3.1. Definición

Los productos híbridos **son una forma de financiación que combina características del capital** (por ejemplo, participación en los resultados de la entidad en distintos grados) **y de la deuda** (por ejemplo, grado de subordinación en la liquidación). Estos productos han resultado atractivos tanto para los emisores, porque les permitían optimizar su estructura de financiación (dada la gran flexibilidad de su diseño y un tratamiento favorable y permisivo por parte de los organismos reguladores), como para los inversores, que erróneamente podían percibirlos como una manera fácil de alcanzar la combinación deseada en términos de rentabilidad/riesgo para un horizonte de inversión.

LOS PRODUCTOS HÍBRIDOS HAN SIDO MUY BENEFICIOSOS PARA LA BANCA, YA QUE SU COMERCIALIZACIÓN MASIVA E INDISCRIMINADA REFORZÓ SUS NECESIDADES DE CAPTACIÓN DE CAPITAL

Por dichos motivos, este tipo de emisiones ha venido siendo **masivamente utilizada por las entidades financieras en los últimos años**, y en numerosas ocasiones, **comercializándolas de manera fraudulenta, ocultando información al consumidor**, que realmente no sabía las características del producto que estaba adquiriendo o pensaba que era otra cosa totalmente distinta y con bajo riesgo.

En los últimos años, los instrumentos híbridos de capital han crecido de forma muy significativa tanto en cantidad como en variedad, constituyéndose en una importante fuente de financiación, junto a los instrumentos tradicionales, y contribuyendo a ampliar la gama de productos con que cuentan las empresas para captar recursos y los inversores para colocarlos.

3.2 Deuda Subordinada

3.2.1 Definición

La deuda subordinada **son títulos valores de renta fija** (bonos y obligaciones) con rendimiento explícito, emitidos habitualmente por entidades de crédito y grandes sociedades, en los que **el cobro de los intereses puede estar condicionado a la existencia de un determinado nivel de beneficios**. De igual manera, en caso de liquidación o quiebra de la entidad emisora, al establecerse el orden de pago a los acreedores, esta deuda se coloca por detrás de los acreedores ordinarios.

A cambio de este mayor riesgo que asumen los compradores de bonos subordinados, suelen ofrecer una rentabilidad mayor a la del mercado de renta fija estricto, con el objetivo de atraer y captar los inversores y compensar el menor rango y peor orden de prelación de cobro.

3.2.2 Modalidades

Pueden existir 3 tipos de deuda subordinada:

- **Redimible**, cuyo principal tiene un vencimiento determinado en el tiempo.
- **No redimible**, cuyo principal no tiene vencimiento y produce un **deuda perpetua**.
- **Convertible en acciones**. En determinada fecha puede convertirse en acciones, bien a opción de la sociedad o de los titulares de los bonos.

En el caso de las entidades financieras que son emisores habituales de este deuda subordinada, este tipo de deuda computa como recursos propios en el capital de la entidad emisora, por esta razón y también porque cumple ciertos requisitos que lo asemejan parcialmente al capital social de las entidades de crédito, la deuda subordinada es considerada, junto con las participaciones preferentes, como un producto híbrido de capital.

Aunque no son un producto de renta fija tradicional, los tenedores de estos bonos pueden venderlos en cualquier momento en el Mercado Secundario de Renta Fija, sin embargo hay que tener presente que algunas de sus emisiones pueden contar con escasa liquidez, lo que complica las posibilidades de deshacer la inversión realizada.

En el ámbito de la crisis financiera española, **los tenedores de deuda** subordinada de los bancos y cajas de ahorro que han tenido que ser rescatadas por el Estado y la Unión Europea, **han contribuido a la reestructuración** de las mismas, **asumiendo unas pérdidas totales de 12.000 millones de euros**.



3.3 Participaciones Preferentes

3.3.1 Definición

Son aquellos **títulos emitidos a perpetuidad** por una sociedad con una **rentabilidad generalmente variable y no garantizada** y que no confieren a su poseedor ni participación en el capital, ni derecho a voto, ni derecho de suscripción preferente.

En la **Ley 19/2003, de 4 de julio**, sobre régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior y sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, introduce en su Disposición Adicional Tercera un régimen legal y fiscal especial para la emisión de participaciones preferentes y otros instrumentos de deuda.

LA BANCA ENGAÑÓ A MILLONES DE CONSUMIDORES CON PERFIL CONSERVADOR, QUE CONTRATARON ESTOS PRODUCTOS PENSANDO QUE SE TRATABA DE DEPÓSITOS A PLAZO FIJO CON TOTAL DISPONIBILIDAD.

En el mercado español, si estas participaciones son emitidas por una entidad de crédito, aún no teniendo vencimiento (emisión a perpetuidad) sólo pueden ser amortizadas a partir de los 5 años a decisión de la entidad emisora, pero siempre con la autorización previa del Banco de España. Estas emisiones por parte de entidades de crédito, buscan mejorar los coeficientes de cobertura de recursos propios.

3.3.2 Características

Como características esenciales de las participaciones preferentes pueden citarse las siguientes.

- **No cotizan en Bolsa**, aunque se negocian en un mercado organizado (AIAF-Asociación de Intermediarios de Activos financieros), del que hemos hablado con anterioridad. En la actualidad cotizan en el mercado SEND que permite establecer una cotización pública y unos mínimos de liquidez ofrecidos gracias a acuerdos entre entidades financieras.
- **Pueden contar con un contrato de liquidez**, aunque su liquidez es, en general, limitada, lo cual dificulta recuperar la inversión.

- **Son una inversión compleja** y con un **riesgo inherente muy elevado**, ya que puede generar tanto ganancias como pérdidas.
- **Pueden sufrir pérdidas** de valor en función del mercado, del emisor y de los mercados financieros. En concreto, el valor de reembolso puede ser menor que el valor de emisión, como consecuencia de los elementos anteriores.
- **Su rendimiento suele ser fijo durante el primer período**, mientras que en el resto de períodos suele ser variable.
- El **rendimiento** a percibir por el inversor está **condicionado a que la sociedad emisora obtenga beneficios** distribuibles. Si la entidad no tuviera beneficios distribuibles, el tenedor de la participación preferente no cobraría la remuneración de ese período.
- Llevan aparejadas **comisiones** en la compra y en la venta para la entidad emisora, comisiones para el intermediario financiero y gastos de administración y custodia.
- **En caso de liquidación** de la sociedad emisora se sitúan, en orden de preferencia, **por detrás de todos los acreedores** (tanto comunes como subordinados) y por delante de las acciones ordinarias.
- Son **similares a la deuda subordinada** (por la preferencia en caso de liquidación), pero forman parte del capital de la sociedad (renta variable), aunque los derechos de preferencia se refieren a la liquidación y al pago de la remuneración y no a los derechos políticos.

En definitiva, **como ha venido defendiendo ADICAE, prácticamente se trata de productos financieros adquiridos a perpetuidad**. Al igual que las acciones, otorgan derechos económicos ya que se obtiene parte de los dividendos de la entidad, se obtienen beneficios dados por la diferencia entre el precio de compra y el de venta –valorización– en el momento de vender y, también, derecho a comprar nuevas participaciones. Sin embargo se diferencian de las acciones en que no se puede participar ni votar en la asamblea general de accionistas, ni revisar los libros de la sociedad.

Las acciones de bolsa tienen gran liquidez pero las participaciones preferentes no tenían un auténtico mercado donde venderlas. Actualmente cotizan en el mercado SEND dentro del AIAF.

Las participaciones preferentes se compran y venden en el mercado de renta fija AIAF en el que, como en todos los mercados, varían los precios. **Su rentabilidad está ligada a los resultados de cada entidad y a su situación económica**, lo que implica que hay una posibilidad de que los ahorradores se queden sin beneficios y que, a su vez, estas participaciones pierdan valor con el tiempo.

Si se produjera un caso de insolvencia por parte de la entidad bancaria, este producto se sitúa, en el orden de recuperación, por detrás de los acreedores comunes y subordinados, por delante de las acciones ordinarias –o cuotas participativas en el caso de las cajas– y al mismo nivel que el resto de participaciones preferentes emitidas por la entidad. Es decir, **quien tuviera dichas participaciones en su poder sería el penúltimo en cobrar**.

Además, recientemente se ha eliminado el único atractivo que tenían las preferentes: el cobro del cupón. Si la entidad que las comercializa o el Banco de España consideran que la situación financiera de la entidad emisora no es propicia, pueden optar por no abonar el interés pese a registrar beneficios.

3.4 Bonos Convertibles

Los bonos convertibles - también llamados simplemente “convertibles” - se clasifican dentro de los llamados productos híbridos porque **combinan características propias de los títulos de renta fija y de los derivados sobre acciones**, lo que dificulta su valoración.

Los bonos convertibles en acciones son instrumentos a largo plazo. Por lo general, su plazo de amortización es de 4 ó 5 años. Su principal característica es su naturaleza híbrida: por un lado otorgan un interés fijo mientras dura el bono y al final del período **el bono se canjea por acciones de la entidad pasando el pequeño ahorrador a ser accionista del banco**. Al ser emitidos, los bonos convertibles se comportan exactamente igual que los bonos tradicionales en los que el titular recibe unos pagos periódicos (cupones) conocidos con antelación.

La particularidad de los convertibles es que, bajo determinadas circunstancias especificadas en el contrato, tanto el emisor como el titular tienen el derecho de cancelar dicho contrato con la contrapartida.

- El titular del convertible **tiene el derecho de convertir el bono** (y por lo tanto todos los pagos a él asociados) **en un número determinado de acciones** del emisor en aquellos períodos denominados “de conversión voluntaria”. Si la rentabilidad asociada a la acción del emisor es menor que la del bono, el titular mantendrá el bono en su poder mientras que si es mayor, convertirá el bono por el número de acciones acordadas en el contrato.

EL MAYOR RIEGO DEL BONO CONVERTIBLE RESIDE EN LAS CONDICIONES DE CONVERSIÓN, ESTA DEBE HACERSE AL PRECIO DE COTIZACIÓN DE LA ACCIÓN.

La rentabilidad de la acción se mide por el precio de conversión, si este es superior al de cotización en el momento de la conversión el ahorrador tendrá pérdidas, y viceversa.

- En algunos casos, **el emisor del bono tiene el derecho de obligar al titular a convertir el bono** en los denominados períodos de “conversión forzosa”. Normalmente después de varios períodos de conversión voluntaria.

En definitiva, **es un producto complejo y de alto riesgo para el consumidor, un producto tóxico, según la denominación de ADICAE**. No son un producto líquido y en la práctica supone comprar acciones de la entidad bancaria. Aunque no todos son iguales, tienen una característica común: son bonos que se convierten en acciones si se cumplen una serie de supuestos –contingencias–: que el core capital de la entidad baje del 7% o que la cotización en Bolsa alcance un nivel determinado, por ejemplo. Es decir, **si el ahorrador quiere recuperar su dinero, tendrá que vender sus acciones en Bolsa con el riesgo de depreciación que ello conlleva**. Hacerse con bonos convertibles supone, a la postre, meter el dinero en mercados de renta variable, con el consiguiente riesgo de pérdidas.

3.5. Recomendaciones y reivindicaciones

Como viene defendiendo ADICAE, estos productos híbridos - fundamentalmente las participaciones preferentes -, muy complejos y con un alto riesgo, **han sido objeto de una comercialización masiva y fraudulenta a consumidores y pequeños ahorradores que realmente no sabían que estaban contratando**.

En la mayoría de los casos, **se trataba de un producto no solicitado ni buscado por los clientes, vendido irregularmente sin atender en modo alguno al perfil inversor de los consumidores** y sin suministrar la información previa imprescindible, y que genera importantes pérdidas para el usuario después de haber sido colocado como si se tratase de inversiones a plazo fijo cuando se trata de deuda perpetua, no amortizable salvo a elección de la entidad y no cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos.

La comercialización de todos estos productos financieros se hizo siguiendo, con carácter general, lo que desde ADICAE se denomina **“el decálogo de la vergüenza”**:

- 1) La constatada mala práctica de **comercializar entre** clientes minoristas, es decir, **consumidores, de forma masiva e indiscriminada instrumentos financieros de inversión, catalogados como complejos y de alto riesgo**, que denominamos “productos tóxicos”, en concreto, participaciones preferentes, obligaciones subordinadas y obligaciones convertibles.
- 2) El **incumplimiento de la normativa de protección de la clientela**. Se comercializó frente a clientes con el nivel máximo de protección, que no querían asumir riesgo alguno dado su perfil conservador, sin evaluar los conocimientos financieros de manera correcta ni ajustada a la legalidad.
- 3) La iniciativa en la contratación fue de las entidades, diseñando **campañas comerciales de venta activa y agresiva de dichos productos**.
- 4) La **información precontractual** sobre las características y condiciones fue **insuficiente, confusa y equívoca**.

- 5) **No se han entregado ni hecho efectiva la información recogida en los folletos y trípticos oficiales de emisión.**
- 6) Existencia de un claro conflicto de intereses, entre la entidad y sus clientes, resultado de colocar emisiones propias con campañas activas para **captar recursos propios sin importarle el interés del cliente.**
- 7) **Las malas prácticas en la gestión de las órdenes de venta** (mercado secundario) y en la información postcontractual. Con un mercado secundario falso y opaco, constituido por operaciones entre sucursales de la misma entidad bancaria.
- 8) **Malas prácticas en la elaboración y gestión de la normativa MiFID.**
- 9) **Malas prácticas en los canjes de preferentes y subordinadas por acciones.**
- 10) **La actuación negligente y/o irregular de la entidad financiera que debió ser controlada por la CNMV más allá del simple folleto explicativo y advertencia que emitió ésta.**

Dadas las irregularidades cometidas y sobradamente probadas, el alto volumen de afectados que representa la asociación y los nuevos abusos cometidos en la mayoría de los canjes, **ADICAE reclama en defensa de los afectados la devolución íntegra del importe abonado en la compra o suscripción de los productos a todos los consumidores, el cese en lo sucesivo de ofrecer y suscribir cualquier canje o sustitución de los instrumentos financieros descritos por otro de cualquier naturaleza que impida la disponibilidad inmediata sin pérdida alguna del capital invertido**, así como el abono de una indemnización por las pérdidas patrimoniales, daños y perjuicios, incluidos los morales y el lucro cesante.

Desde que ADICAE diera la voz de alarma **denunciando a 52 entidades ante la CNMV por la comercialización indebida de participaciones preferentes**, la Banca no ha dado ninguna solución que pueda satisfacer, ni siquiera en parte, a los afectados. Tras escucharse en supuestas resoluciones de la CNMV y del Banco de España, algunas entidades han optado por im-

poner el canje estos productos tóxicos por otros de similares características, en pro exclusivamente de su propio beneficio ya que las preferentes ya no les computan como capital de máxima calidad y, por tanto, su mantenimiento en sus balances implica dificultades para cumplir exigencias de normativas europeas.

Dos años después del estallido del fraude de la comercialización masiva e indebida de participaciones preferentes, deuda subordinada y otros productos tóxicos, **algunos afectados ya están recuperando sus ahorros.** La presión social colectiva y la labor tanto judicial como extrajudicial de ADICAE sigue dando sus frutos.

En lo que va de 2013 un total de 1.183 afectados por la venta de estos productos tóxicos, todos ellos asociados a ADICAE, han llegado a un acuerdo satisfactorio que ha significado, en la inmensa mayoría de los casos, la devolución de sus ahorros. Esto se ha conseguido gracias a la labor de intermediación realizada por los técnicos de ADICAE con las entidades financieras, y a la orientación realizada para enfocar de una manera satisfactoria el Arbitraje impuesto en las entidades controladas por el FROB (Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria). Esto último no siempre ha sido tarea fácil ya que en muchas ocasiones, en el propio desarrollo del procedimiento, la banca ha intentado desorientar y ocultar algunas cuestiones especialmente relevantes en su propio beneficio.

Paralelamente a lo anterior, **ADICAE ha venido agrupando a afectados por la colocación fraudulenta de las participaciones preferentes y otros productos tóxicos, y promovido numerosas demandas judiciales colectivas contra distintas entidades bancarias en las que se pide la devolución del 100% de los ahorros de los afectados**, sobre la base de que el contrato de compra del producto original es nulo de pleno de derecho. Si aún no te has sumado a las demandas de ADICAE contra las entidades, aun estás a tiempo de hacerlo.

Infórmate en tu sede más cercana,
en el teléfono

902 876 326

o en nuestra web:

ADICAE.NET





Planes de pensiones

Tema 6. Planes de pensiones.

1	Definición	.79
2	Operativa	.79
2.1	Partes intervinientes	.79
3	Modalidades	.79
4	Rentabilidad	.80
5	Riesgos	.82
6	Comercializadores	.82
6.1	Fuerte ofensiva de entidades financieras y aseguradoras	.82
6.2	Cuidado con los regalos “gancho”	.82
7	Comisiones	.83
8	Planes de Ahorro Jubilación y otros seguros supervivencia	83
9	Recomendaciones	.84
9.1	¿A qué edad debe contratarse un plan de pensiones?	.84
9.2	Cómo informarse	.85

1 Definición

Los planes de pensiones son instrumentos de ahorro-inversión dirigidos a asegurar un **capital que complemente la jubilación**.

Para ello es necesario que la persona que lo contrate vaya realizando distintas **aportaciones** al mismo a lo largo del tiempo, la entidad financiera o aseguradora será la encargada de invertir las aportaciones y podrá cobrar comisiones, que serán especificadas en el documento contractual. Un plan de pensiones se integra dentro de un fondo de pensiones.

Cualquier plan de pensiones debe cumplir el llamado principio de no discriminación, que implica que toda persona que reúna las condiciones necesarias para entrar en un determinado plan de pensiones podrá hacerlo.

Esto es más remarcable, si cabe, en los **planes de pensiones de empresa**: Todos los trabajadores que lo soliciten podrán entrar, aunque si que podrán establecerse distintas categorías en función de las aportaciones realizadas por cada uno de ellos. En los planes individuales se podrá entrar cuando la persona manifieste su voluntad y acredite que puede responder a las obligaciones.

2 Operativa

Al contratar un plan de pensiones nos obligamos a realizar aportaciones periódicas al mismo. Ese dinero se invertirá en una cartera de inversión que generará un rendimiento.

Es decir, **el plan se forma mediante aportaciones periódicas y/o puntuales de los partícipes**.

Sirven para cubrir futuros hechos, especialmente la jubilación, aunque la cobertura se amplía al fallecimiento, incapacidad o dependencia de los partícipes. **Su operativa es como la de un fondo de inversión**.

Los planes de pensiones tienen varias modalidades respecto al capital final que recibiremos y las

cantidades que tendremos que aportar para llegar a esa cantidad. En ocasiones, esos datos los conoceremos nada más firmar el contrato, pero no siempre será así. Habrá que distinguir qué es una aportación y qué es una prestación.

2.1 Partes intervinientes

- **Promotor del plan:** Puede ser cualquier entidad financiera, empresa, sindicato o asociación que lo cree y que lo desarrolle posteriormente decidiendo su política y realizando las inversiones en las que se depositen los fondos fruto de las aportaciones de los partícipes del plan de pensiones.
- **Partícipe:** Es todo aquel que forma parte del plan. Para ser partícipe de un plan no es obligatorio realizar aportaciones.
- **Beneficiario:** Es la persona que cuando se produzca una contingencia recibirán la prestación del plan.

3 Modalidades

Se pueden distinguir varias modalidades de planes de pensiones, en función de las siguientes clasificaciones:

A) Según su promotor podemos hablar de tres tipos de planes de pensiones:

- **Plan de pensiones de empresa:**
El promotor del plan es la empresa y los beneficiarios son sus propios trabajadores, incluso hay una modalidad en la que las promotoras del plan son varias empresas.
- **Planes de pensiones asociados:**
En lugar de ser promovido por una empresa está promovido por una asociación o sindicato. Los beneficiarios son sus socios o afiliados.
- **Planes de pensiones individuales:**
Son aquellos que cualquiera puede encontrar en las entidades financieras. El beneficiario es la propia persona que lo contrata.

B) Según su modo de aportación:

- Planes de aportación definida:**
 En estos casos sabremos la cuantía de las aportaciones que deberemos realizar, aunque la cantidad que cobraremos cuando se produzca una contingencia de rescate (jubilación, fallecimiento, incapacidad...) será una incógnita.
- Planes de prestación definida:**
 Conoceremos la prestación que recibiremos cuando se produzca una contingencia, aunque en este caso no sabremos las aportaciones que tendremos que realizar para alcanzar la cifra de la prestación.
- Planes mixtos:**
 Es una mezcla de las dos modalidades anteriores, por ejemplo en algunos planes se establece una aportación definida para el caso de jubilación y donde la prestación que se reciba si se produce el fallecimiento o invalidez se conoce desde que se firma el contrato.

Puede resultar algo complejo, pero la realidad es que en la práctica no lo es tanto, ya que sólo los planes de empresa o asociados pueden ser de cualquiera de las tres modalidades anteriores. Los planes individuales tendrán que ser de aportación definida.

C) Según la composición de su cartera:

- Renta Fija a Corto Plazo:**
 Excluye los activos de renta variable, el vencimiento medio de la misma es inferior a 2 años.
- Renta Fija a Largo Plazo:**
 No invierte en activos de renta variable, el vencimiento medio de su cartera es superior a 2 años.
- Renta Fija Mixta:** Como máximo invierte el 30% de su cartera en renta variable.
- Renta Variable Mixta:** Invierte en renta variable entre el 30% y el 75% de su cartera.
- Renta Variable:** Como mínimo invierte el 75% de su cartera en activos de renta variable.
- Garantizados:** Garantizan la cantidad inicial, o incluso un determinado rendimiento.

4 Rentabilidad

Pese a que desde las entidades y aseguradoras se remarca la rentabilidad de estos productos debemos tener en cuenta que en mayo de 2012 la misma estuvo bajo mínimos, actualmente para el total de planes a 10 años es del 2,28%. En la tabla se refleja la **rentabilidad media ponderada** cosechada por los fondos de inversión de las distintas categorías en los últimos 10 años

TENGA EN CUENTA QUE LA INFLACIÓN HARÁ MELLA EN LA RENTABILIDAD DEL PRODUCTO Y PODRÁ REDUCIRLA DE MANERA MUY NOTABLE

RENTABILIDAD MEDIA PONDERADA (2002/2012)

Renta Fija C/P	1,48 %
Renta Fija L/P	2,07 %
Renta Fija Mixta	2,17%
Renta Variable Mixta	3,50%
Renta Variable	3,96 %
Garantizados	2,26 %
Total Planes	2,40 %

¿Son productos rentables? Vamos a comparar su rendimiento con el que tuvo el IBEX 35 durante los últimos 10 años. **La rentabilidad del IBEX 35 durante el periodo 2002-2012 fue del -2,74%**. En el gráfico podemos apreciar la evolución del selectivo español desde 1996 hasta la actualidad.



6 Planes de pensiones

La **inflación** también es un factor interesante para comparar la rentabilidad de los planes de pensiones, desde 2002 hasta 2012 la inflación ha sido del 2,77%. Si comparamos ese valor con los de la tabla de rentabilidades vemos como algunas categorías de planes de pensiones no logran batir a la inflación, aún así, invertir en bolsa a día de hoy parece una opción todavía menos aconsejable. Tenemos que ser conscientes que la rentabilidad de los distintos tipos de planes que aparecen reflejados en la tabla tienen en cuenta los rendimientos de los planes de forma global, es decir, dentro de ellos podemos encontrar fondos con una rentabilidad aceptable o fondos con rentabilidad negativa.

Tenga en cuenta que la inflación hará mella en la rentabilidad del producto y podrá reducirla de manera muy notable. Cuando le hagan la simulación de la renta a percibir no tendrán en cuenta el efecto de la inflación.

Evolución del IPC (2002-2013)

Año/ Mes	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
enero	3,1	3,7	2,3	3,1	4,2	2,4	4,3	0,8	1	3,3	2	2,7
febrero	3,1	3,8	2,1	3,3	4	2,4	4,4	0,7	0,8	3,6	2	2,8
marzo	3,1	3,7	2,1	3,4	3,9	2,5	4,5	-0,1	1,4	3,6	1,9	2,4
abril	3,6	3,1	2,7	3,5	3,9	2,4	4,2	-0,2	1,5	3,8	2,1	1,4
mayo	3,6	2,7	3,4	3,1	4	2,3	4,6	-0,9	1,8	3,5	1,9	1,7
junio	3,4	2,7	3,5	3,1	3,9	2,4	5	-1	1,5	3,2	1,9	2,1
julio	3,4	2,8	3,4	3,3	4	2,2	5,3	-1,4	1,9	3,1	2,2	1,8
agosto	3,6	3	3,3	3,3	3,7	2,2	4,9	-0,8	1,8	3	2,7	1,5
septiembre	3,5	2,9	3,2	3,7	2,9	2,7	4,5	-1	2,1	3,1	3,4	0,3
octubre	4	2,6	3,6	3,5	2,5	3,6	3,6	-0,7	2,3	3	3,5	-0,1
noviembre	3,9	2,8	3,5	3,4	2,6	4,1	2,4	0,3	2,3	2,9	2,9	0,2
diciembre	4	2,6	3,2	3,7	2,7	4,2	1,4	0,8	3	2,4	2,9	*
Media anual	3,525	3,03	3,025	3,37	3,525	2,78	4,09	-0,29	1,78	3,21	2,45	1,527

Otro dato interesante es saber si la rentabilidad de nuestra inversión supera a la inflación, ya que en caso contrario estaríamos perdiendo dinero.

Fiscalidad:

La única ventaja que tienen es su tratamiento fiscal, ya que da derecho a deducciones en el IRPF. Reducen la base imponible del IRPF, aunque el beneficio fiscal es mayor si la renta del contribuyente también lo es. El contribuyente podrá realizar una reducción de su base imponible de **hasta un 30%** de la suma de los **rendimientos netos del trabajo** y actividades económicas, que será de **hasta el 50%** para personas **mayores de 50 años**, o de **10.000€ anuales** (12.500€ si el contribuyente es mayor de 50 años).

Si el contribuyente tiene un cónyuge que no tiene rentas superiores a 8.000 euros anuales, podrá reducirse de las aportaciones realizadas a un plan en el que sea participe su pareja hasta un máximo de 2.000 euros anuales.

SU PRINCIPAL RIESGO ES LA FALTA DE LIQUIDEZ, SÓLO PUEDE RESCATARSE EN DETERMINADOS SUPUESTOS

Las personas con minusvalía y sus familiares o tutores tienen reducciones más amplias:

- Las personas con una minusvalía física o sensorial igual o superior al 65%, o psíquica igual o mayor del 33% podrán realizar aportaciones al plan y beneficiarse de su fiscalidad, tanto ellas como sus parientes de hasta tercer grado, con estos importes máximos:
 - Participes con discapacidad: **24.250€**.
 - Familiares o tutores: **10.000€**.
- El límite de aportaciones anuales, incluidas las de la persona discapacitada y del tutor y familiares: **24.250€**.

La prestación se puede recibir en forma de capital o de renta, se considerará como rendimiento del trabajo. Si el partícipe fallece y reciben la prestación sus beneficiarios no tendrán que tributar en el impuesto de sucesiones.

- **Prestación en forma de capital:** Existe una **reducción del 40%** de estos rendimientos de trabajo (capital) que correspondan a las **aportaciones realizadas hasta el 31/12/2006**, el resto no tendrá derecho a reducción.
- **Forma de renta:** Ninguna reducción en el IRPF.



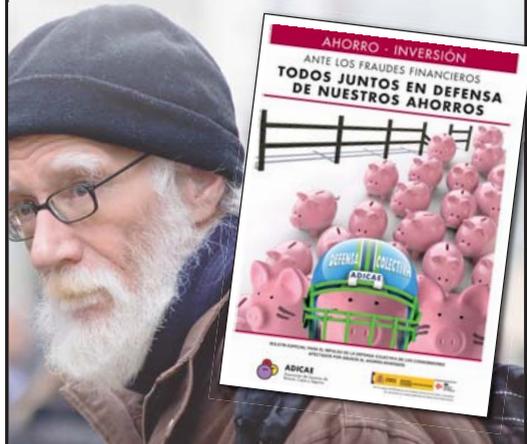
5 Riesgos

El principal riesgo de este producto es su **falta de liquidez**, ya que sólo podrá rescatarse en determinados supuestos que fueron ampliados recientemente, ignorando los problemas reales de los consumidores.

Se recogen como causas de rescate del plan de pensiones las siguientes: Jubilación (finalidad del producto), determinados **accidentes, dependencia**, despido por **ERE**, finalización de la prestación por desempleo. A las disposiciones anteriores habrá que añadirle otras causas, como la **muerte, incapacidad o jubilación del empresario**, también la pérdida del trabajo debido a un despido colectivo o por procedimiento concursal de la empresa, incluso en situaciones de desahucio.

Para poder rescatar el plan esas causas tendrán que estar reflejadas en los estatutos del mismo. Con esto, estos productos no se vuelven más atractivos, ya que los casos que permiten recuperar el dinero no dejan de ser complejos, seguirán siendo casi ilíquidos. Una vez que se realiza una aportación no se podrá recuperar a no ser que se dé alguna de las circunstancias anteriores.

Sus derechos como ahorrador explicados de forma sencilla



Solicite esta publicación en todas en la sede de ADICAE más cercana o descárgesela en <http://blog.adicae.net/educacion-financiera/>

También es importante escoger la categoría del fondo de pensiones, siempre se tendrá mayor seguridad si se invierte en uno de renta fija. Es conveniente analizar la ficha del fondo, ver qué elementos componen su cartera y los riesgos adicionales que podría tener.

6 Comercializadores

Los planes de pensiones son comercializados por entidades financieras y compañías aseguradoras.

6.1 Fuerte ofensiva de entidades financieras y aseguradoras

Estamos asistiendo a una gran campaña de comercialización de estos productos de ahorro-jubilación. Ocurre algo similar con los fondos de inversión. Ambos productos se están aprovechando de algunos hechos y especulaciones que están utilizando en su propio beneficio intentando causar un ambiente de alarma social.

6.2 Cuidado con los regalos “gancho”

Como decimos siempre los “regalos” ofrecidos por las entidades no deben influenciar nuestra decisión a la hora de contratar un producto. Tenemos que ser conscientes que la entidad no está pagando el valor de mercado del producto, ya que en ocasiones dichos regalos son de empresas con las que colaboran o incluso de las que son accionistas y los obtienen por un menor precio.

Además, tenemos que ser conscientes de que esos productos **tributarán como ganancias del capital**, puesto que son rendimientos en especie. Preste especial atención a las aportaciones a realizar y a la rentabilidad. Es muy importante analizar si realmente necesitamos un plan de pensiones, no tendría ningún sentido que una persona de 20 años lo contratara, ya que tendría que realizar aportaciones periódicas durante mucho tiempo y tendría un dinero depositado en un producto con dificultades de liquidez. En ese caso sería mucho más aconsejable decidirse por productos que puedan tener disponibilidad inmediata y otorguen una mayor rentabilidad que los planes de pensiones.

7 Comisiones

A la hora de decidirse por un plan de pensiones **las comisiones podrán reducir considerablemente la rentabilidad del producto**. Las comisiones generadas en los planes de pensiones se descuentan diariamente del valor liquidativo del fondo de pensiones, al fin y al cabo guarda muchas similitudes con los fondos de inversión.

Las comisiones se generarán por dos causas:

- **Comisión de depósito:** A causa del mantenimiento y custodia. Como máximo puede ser del 0,5% del patrimonio custodiado.
- **Comisión de gestión:** Comisión que recibe la Gestora del fondo por desempeñar sus funciones. No será superior del 2% sobre el patrimonio del fondo.

Los planes de pensiones individuales tienen unas comisiones mucho más altas que los planes de pensiones de empresa o asociados.

8 Planes de Ahorro Jubilación y otros seguros supervivencia

Llegados a este punto es preciso también hacer referencia a otros productos destinados al ahorro de cara a la jubilación, que son similares a los planes de pensiones pero tienen diferencias con éstos.

Se trata de seguros de vida dirigidos a conseguir un ahorro para la jubilación, es decir seguros de supervivencia. Estos **planes de jubilación** o seguros de supervivencia reúnen unas aportaciones o primas encaminadas a generar un ahorro para la jubilación y reúnen otras aportaciones dirigidas a pagar un seguro de vida añadido. Tradicionalmente se han diferenciado de los planes de pensiones en tener un tratamiento fiscal distinto (menos favorable, las aportaciones no son deducibles y las prestaciones recibidas tributan como rendimientos de capital mobiliario con algunas deducciones

según la fecha de contratación del plan de jubilación, y los diferentes cambios fiscales que han ido sufriendo.

Se pueden rescatar antes del vencimiento pero hay que estar atento a la tabla de valores de rescate, ya que si se recata muy pronto (menos de 5 años) podemos tener pérdidas debido a los gastos del seguro de vida.

Los planes de jubilación, y en general los seguros de supervivencia pueden ofrecer un interés técnico garantizado (un interés cuyo máximo lo fija la Dirección General de Seguros cada año), a diferencia de los planes de pensiones que no pueden garantizar un interés.

Para dotar de mejor tratamiento fiscal a los seguros de supervivencia se regularon otras dos modalidades.

- **Plan de Previsión Asegurado (PPA):**

Es un seguro de ahorro y previsión que se diferencia de los planes de pensiones en que puede establecer una garantía mínima de tipo de interés. Ya que es un seguro de supervivencia, sin embargo en todo lo demás (tratamiento fiscal y condiciones) es igual que el plan de pensiones. Se trata de un producto especialmente pensado para aquellas personas que no quieran asumir ningún riesgo en su inversión o para aquellos ahorradores que no poseen capital para aportar ahora mismo, pero que si disponen de unos ingresos mensuales que les permite destinar regularmente una cuantía a estos productos, cara a la jubi-

LO RECOMENDABLE ES CONTRATAR UN PLAN DE PENSIONES CUANDO RESTEN 20 AÑOS PARA EL MOMENTO DE LA JUBILACIÓN



lación. El consumidor puede cambiar de un PPA a otro sin penalización. Suelen tener comisiones más bajas que los planes de pensiones, entre el 1 y 1,5%. Igualmente, tienen un tratamiento fiscal ventajoso, ya que las cuantías que se aporten anualmente son objeto de deducción en la declaración de la renta (los planes de pensiones) de los titulares de estos productos, pero como contraprestación son productos con poca liquidez (mismas condiciones que el plan de pensiones), ya que no se recupera el dinero hasta llegada la jubilación (salvo casos excepcionales). Igualmente, su rentabilidad es igual de baja, entre el 1 y 2,5% TAE.

• Plan de Inversión Asegurada (PIA):

Es un plan individual de ahorro sistemático instrumentado mediante un seguro de vida cuya finalidad es constituir una renta vitalicia en la que el tomador sea asegurado y beneficiario. Son productos también pensados para el futuro y la jubilación, pero poseen una liquidez que no tienen los PPAS o los Planes de Pensiones, en caso de que el titular necesite su dinero antes de llegar la jubilación. Tienen ventajas fiscales en el momento de cobrar la prestación final, con una novedad interesante ya que transcurridos 10 años desde la primera aportación, si el cliente opta por constituir una pensión vitalicia con el capital acumulado: el rendimiento generado durante todos estos años queda exento de tributación, así como que la renta obtenida tributa como una pensión vitalicia inmediata, es decir, disfruta de significativas reducciones fiscales en función de la edad del cliente en el momento de contratar dicho plan de ahorro, igual que en los Planes de Jubilación. Las

aportaciones se limitan a 8.000 €/año, pero son compatibles con planes de pensiones y PPAS.



9 Recomendaciones

Hay que valorar la opción más conveniente. Los planes de pensiones tienen su finalidad: ir realizando aportaciones periódicas, invertir las en un fondo de pensiones e ir obteniendo cierta rentabilidad para rescatarlo en el momento de la jubilación o ante una situación que permita hacerlo.

Los planes de pensiones son productos en los que para obtener una rentabilidad aceptable es necesario tener retenido nuestro dinero durante un periodo de 20 años o más. Durante ese tiempo podríamos obtener un mejor rendimiento si invirtiéramos el dinero en otros productos, como por ejemplo la deuda pública, un producto de renta fija bastante seguro, cuya rentabilidad a partir de los 10 años es bastante atractiva.

Lo cierto es que los directivos de las gestoras de fondos de pensiones se han encargado de sembrar un ambiente de alarma en cuanto al futuro de las pensiones. Algo totalmente interesado, lo que buscan es que la gente contrate sus propios planes de pensiones y sacar beneficio de las dudas generadas. No hay que tomarse en serio esas opiniones, los propios fondos de pensiones invierten gran parte de su cartera en deuda pública española, algo que es totalmente contradictorio al mensaje que están difundiendo. ¿Por qué compran deuda de un país que piensan que no va a poder seguir manteniendo sus sistema de pensiones?

Antes de contratar un plan de pensiones, al igual que cualquier otro producto, deberá de recopilar toda la información disponible sobre la gestión y rentabilidad del producto, ya que al vencimiento del mismo le podría suponer un beneficio/pérdida de miles de euros. Puede acudir a una asociación de consumidores especializada en asuntos financieros, como ADI-CAE, a solicitar información y ver si el producto se adapta a sus necesidades.

9.1 ¿A qué edad debe contratarse un plan de pensiones?

Obviamente no se puede generalizar, ya que cada persona tiene distintas necesidades. Lo que está claro es que no merece la pena contratar un plan de pensiones con 20 o 25 años, ya que la jubilación todavía es-

taría muy lejana y tendríamos unos fondos ilíquidos, de los que no podríamos disponer y a los que podríamos haberles sacado un rendimiento mucho mayor si hubiéramos contratado otros productos más rentables. Además, con esa edad no tendríamos las mismas necesidades de una persona de 50 años, que podría destinar sus ahorros a complementar su futura pensión. Los ahorradores más jóvenes necesitan tener sus ahorros disponibles para destinarlos a sus gastos (viviendas, vehículos, etc).

Normalmente, la mayoría de los partícipes de los planes de pensiones comienzan a serlo a partir de los 46 años, siendo el intervalo modal representa a las personas que son partícipes a la edad de 51-55 años, en total a esa edad el 15,7% tiene un plan de pensiones. Se puede decir que la distribución es lógica. **Lo recomendable es contratar un plan de pensiones cuando resten 20 años para el momento de la jubi-**

lación, ya que de esta manera obtendremos una rentabilidad mayor y estaremos dentro de un intervalo de edad donde generalmente se tiene una mayor estabilidad económica y se pueden afrontar con mayor solvencia las aportaciones al plan. No tendría sentido abrir un plan de pensiones con 18 años.

9.2 Cómo informarse

En la página web de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (www.dgsfp.mineco.es) podemos encontrar informes y estadísticas sobre fondos de pensiones, lo mismo ocurre en la web de Inverco (www.inverco.es), donde los fondos de pensiones son divididos en distintas categorías y encontramos información sobre su patrimonio, número de partícipes, rentabilidades durante distintos periodos de tiempo.

PARTICIPA EN ADICAE PLANTANDO CARA A LAS ENTIDADES BANCARIAS

- Ante la concentración bancaria
- Contra la exclusión en los servicios financieros
- En movilizaciones ante los fraudes
- Informando y formando a los consumidores

HAZTE VOLUNTARIO DE ADICAE

Contacta con nosotros en participación@adicae.net

SÚMATE A LA MAREA DE LOS CONSUMIDORES





Seguros

Tema 7. Seguros.

1 El Contrato de Seguro89
1.1 Fundamentos Básicos89
1.2 Características del contrato de seguro89
2 La Póliza de Seguro89
2.1 Partes del contrato89
2.2 Mediadores de seguros90
2.3 Tramitación y formalización de la póliza (documentos y cláusulas).90
3 Obligaciones y derechos de las partes91
4 Clases de Seguros93
4.1 Seguros Personales93
4.1.1 Seguros de Ahorro (supervivencia del asegurado)93
4.1.2 Seguros de riesgo(fallecimiento del asegurado)94
4.1.3 Seguros Mixtos (cubren ambas eventualidades)94
4.2 Seguros Patrimoniales95
4.2.1 Seguros de Automóviles95
4.2.2 Seguros Multirriesgos del Hogar96
4.2.3 Seguros de Responsabilidad Civil97
4.3 Seguros Asistenciales98
4.3.1 Seguros de Asistencia Sanitaria98
4.3.2 Seguros de Decesos98
4.3.3 Seguros de Defensa Jurídica98
5 Organismos Supervisores ¿Sabe cómo y ante quién reclamar?99
5.1 La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones99
5.2 El Consorcio de Compensación de Seguros99
5.3 Cómo reclamar a su aseguradora100

1 El Contrato de Seguro

El seguro es aquel contrato suscrito por dos partes, por el que una de ellas (**asegurador**) se obliga, mediante el cobro de una cantidad de dinero (**prima**), a indemnizar, dentro de los límites pactados, a la otra (**asegurado**) por los daños sufridos en el caso de que se produzca el evento cuyo riesgo es objeto de cobertura (**siniestro**). Se plasma por escrito en un documento jurídico llamado **póliza**.

1.1 Fundamentos Básicos

- **El riesgo** hace referencia a cualquier circunstancia que se produzca por azar originando un daño que requiere compensación económica. Y el siniestro, por tanto, sería la materialización del riesgo (Ej: la posibilidad de sufrir una inundación sería el riesgo, y la inundación, una vez producida, el siniestro).
- **La prima** del seguro es la cantidad económica que se compromete a abonar el asegurado a la aseguradora como contraprestación por la cobertura de sus riesgos.
- **La indemnización** es el importe que la aseguradora se obliga a pagar al asegurado en caso de que se produzca el siniestro protegido por la póliza.

1.2 Características del contrato de seguro

Las características fundamentales del contrato de seguro son las siguientes:

1. **Escrito:** La póliza (y sus modificaciones o adiciones), siempre deben realizarse por escrito.
2. **Consensual:** En teoría, se perfecciona mediante el acuerdo o consentimiento de ambas partes. En la práctica, en la mayoría de casos, la aseguradora impone sus condiciones.
3. **Aleatorio:** El compromiso adquirido por la aseguradora quedará supeditado a que el siniestro se produzca, desconociendo si sucederá o en qué momento; es decir, se celebra sin conocer las conse-

cuencias económicas que va a tener para las partes contratantes.

4. **Oneroso:** Tiene una base económica. Al asegurado se impone la obligación de pagar la prima y al asegurador la asunción del riesgo del que puede derivar el pago de la indemnización.
5. **De adhesión:** Sus cláusulas están fijadas por la aseguradora de forma genérica para todos los riesgos de las mismas características, y el asegurado debe aceptarlas (se adhiere).
6. **De buena fe:** Está basado en la honradez y confianza mutua de las partes: el asegurador asumiendo que indemnizará al asegurado caso de ocurrir el siniestro, y el asegurado comprometiéndose a no falsear datos ni hechos que perjudiquen los intereses del asegurador.
7. **De duración continuada:** Se mantiene durante un periodo de tiempo, normalmente 1 año, con posibilidad de prórrogas sucesivas.

2 La Póliza de Seguro

El contrato de seguro se formaliza a través de la **póliza**, que es el documento jurídico en el cual se establecen las obligaciones y derechos de las partes, y donde se describen los riesgos que se aseguran y las garantías o indemnizaciones establecidas en caso de siniestro.

2.1 Partes del contrato

En la póliza podemos encontrar los siguientes sujetos intervinientes (o partes del contrato):

- **El Asegurador** es la entidad que, a cambio del cobro de una prima, asume la responsabilidad de indemnizar los daños ocasionados derivados del siniestro. Sólo pueden adoptar alguna de las siguientes formas jurídicas: Sociedades Anónimas, Mutuas Aseguradoras, Sociedades Cooperativas Aseguradoras o Mutualidades de Previsión Social.

- **El Tomador** es la persona (física o jurídica) que contrata el seguro, firma la póliza y asume las obligaciones de pago de la prima. Puede coincidir con el asegurado o no (ej: un usuario contrata (tomador) un seguro de accidentes para su esposa (asegurada)).
- **El Asegurado** es la persona expuesta al riesgo que se protege, ya sea sobre sí misma (ej: seguro de vida) o sobre sus bienes (ej: seguro de daños). Como hemos señalado puede coincidir con el tomador.
- **El Beneficiario**, es la persona/s designada por el tomador/asegurado para el cobro de la cantidad pactada en caso de siniestro (ej: en un seguro vida, el tomador, en caso de fallecimiento, designa como beneficiarios a su esposa e hijos, que serán quienes tienen derecho a cobrar la indemnización de la aseguradora).

2.2 Mediadores de seguros

Debemos hacer mención a los mediadores de seguros, ya que también pueden tener intervención en la contratación y formalización del contrato de seguro. Las aseguradoras, además de ejercer directamente su actividad con sus propios recursos, se sirven de los mediadores de seguros para aumentar su producción. **El mediador de seguros es aquel que “intermedia” entre aseguradora y cliente**, es el eslabón que une a las partes, y se encarga de la difusión del seguro, asesoramiento a clientes y de procurar que el asegurado reciba el servicio pactado. Pueden distinguirse entre:

- **Corredor de Seguros:** Actúa como intermediario de una o varias compañías aseguradoras, aunque sin estar necesariamente vinculado en exclusiva a ninguna de ellas.
- **Agente de Seguros:** Está vinculado a una aseguradora (contrato de agencia) y actúa como prolongación de ésta y por cuenta de ella, siendo la aseguradora quien responde frente a terceros y ante los asegurados de los actos realizados por el agente.

Además tenemos el caso particular de la Banca. En la actualidad, los bancos, conscientes de que el negocio

asegurador va, en muchas ocasiones, unido al de la banca no han querido perder la oportunidad de participar en la intermediación en la contratación de seguros. En muchos casos, los ofrecen de forma vinculada a la contratación de otro tipo de productos (ej: en los préstamos hipotecarios (seguros hogar, vida, protección de pagos, etc.)). El consumidor debe saber que no es obligatoria la contratación de tales seguros- a excepción del seguro de incendios que cubra el inmueble -, y que la entidad bancaria no puede obligarle a contratar dichos seguros en entidad perteneciente a su mismo grupo empresarial. En otras ocasiones, las entidades bancarias ofrecen los seguros como productos en sí, para contratarlos con su aseguradora de confianza o con sus propias aseguradoras.

Según la ley, el negocio asegurador en este canal debe cumplir con los mismos requisitos (formación del vendedor de seguros, adecuación del cliente, etc...), pero está demostrado en la práctica no se cumple.

2.3 Tramitación y formalización de la póliza (documentos y cláusulas).

El proceso de tramitación y formalización de una póliza está compuesto por una serie de documentos relacionados con las fases en que se desarrolla. Así podemos hablar de:

- 1.- **Solicitud de seguro:** El futuro asegurado cumplimenta un documento, que refleja los datos del riesgo a asegurar, con el fin de que la aseguradora lo estudie y le oferte las condiciones en que aceptaría su cobertura. No es vinculante ni para el asegurado ni para el asegurador.
- 2.- **Propuesta de seguro:** La aseguradora presenta al tomador una propuesta de aceptación del riesgo, especificando las condiciones y términos en que se llevaría a cabo, para que decida si la contrata o no. La oferta tendrá una duración de 15 días. Si las partes lo acuerdan, los efectos del seguro tendrán carácter retroactivo al momento de la presentación de la propuesta. La propuesta hecha por un corredor de seguros no es vinculante para la aseguradora, y hasta que no la firme un representante de la aseguradora no tiene valor y se asimila a una simple solicitud de seguro.

LA PROPUESTA DE SEGURO ES VINCULANTE DURANTE 15 DÍAS PARA LA ASEGURADORA

3.- Emisión de la póliza: La póliza es el documento que refleja los derechos y obligaciones contraídas entre las partes. Si su contenido difiere de la proposición de seguro el tomador podrá reclamar a la aseguradora en el plazo de 1 mes a contar desde la entrega de la póliza para que la subsane. En la póliza se debe hacer constar los datos (nombre, apellidos, denominación social...) y domicilio de las partes, los asegurados y beneficiarios, la descripción, situación y naturaleza del riesgo cubierto, la suma asegurada o alcance de la cobertura, el importe de la prima y su vencimiento, lugar y forma de pago, la duración del contrato y el nombre del mediador de seguros, si lo hubiera.



4.- Firma de la Póliza: Una vez emitida la póliza, esta queda validada mediante su firma por las partes intervinientes. En el caso de seguros contratados a distancia (p.ej: por internet o teléfono), aunque las aseguradoras no informan de ello, el consumidor puede desistir o renunciar al contrato en plazo de **14 días naturales** (30 días, si es seguro de vida), a contar desde el día de la celebración del contrato (ej: cuando el consumidor remite un mail o llama por teléfono a la aseguradora para dar el visto bueno a la oferta que recibió en su día), sin necesidad de alegar causa y sin penalización (la aseguradora deberá reembolsarle la prima abonada en plazo máximo de 30 días).

SI CONTRATA UN SEGURO A DISTANCIA PUEDE RENUNCIAR AL CONTRATO EN UN PLAZO DE 14 DÍAS NATURALES

En estos casos, normalmente, cuando se emite el alta se suele enviar al asegurado un e-mail de confirmación de la contratación así como un certificado de aseguramiento, pero debemos exigir el envío de la póliza a nuestro domicilio en soporte papel (es obligatorio según la **Ley 22/2007 de Servicios Finan-**

cieros a Distancia) para poder observar todas las condiciones y analizar si nos interesa la oferta. **El desestimiento debe hacerse por medio que permita dejar constancia de la notificación** (Ej: fax, correo certificado con acuse de recibo, etc.)

LAS PARTES DE LA PÓLIZA

La póliza de seguro está compuesta generalmente por 3 partes diferenciadas (que la aseguradora tiene obligación de entregar al tomador/asegurado):

- **El Condicionado General:** Recoge las normas básicas o cláusulas comunes a todas las pólizas de seguros de la misma modalidad de riesgo contratado, y que se contiene en un pequeño manual proporcionado por la aseguradora. En él se reflejan las normas relacionadas con la modalidad de seguro, los riesgos excluidos, las formas de cobro de primas y liquidación de siniestros, comunicaciones entre las partes, etc.
- **El Condicionado Particular:** Refleja datos concretos relativos al riesgo asegurado, como los datos personales del tomador, de la persona o bien asegurado, los importes asegurados, el importe y vencimiento de las primas, duración del contrato, etc.
- **El Condicionado Especial:** Se utiliza para delimitar algunas cláusulas de las condiciones anteriores (Ej: inclusión o supresión de algunos riesgos que afecten de forma particular a la contratación de la póliza en cuestión).

3 Obligaciones y derechos de las partes

Las pólizas de seguros implican una serie de obligaciones para las partes —a las que, caso de incumplimiento, se pueden oponer unos derechos, según veremos— y que son las siguientes:

OBLIGACIONES DEL TOMADOR/ASEGURADO (Y EN SU CASO, BENEFICIARIO)

- Declaración exacta, completa y concreta del riesgo que se va a asegurar**, indicando su valor económico real. Caso de no suministrar a la ase-

guradora valoraciones exactas o ajustadas a la realidad pueden producirse dos situaciones:

Infraseguro: Cuando se asegura el bien protegido por un valor inferior a su valor real (ej: se contrata un seguro de incendios sobre un bien que vale 3.000 € por un valor de 1.000 €; en caso de siniestro, la aseguradora indemnizaría como máximo por el capital asegurado, es decir, 1.000 €)

Sobresseguro: Cuando la suma asegurada supera notablemente el valor real del bien objeto de cobertura. En este caso, se podrá exigir la reducción de la suma asegurada y de la prima abonada, debiendo devolver la aseguradora el exceso de prima cobrada.

b) **Pago de la prima pactada:** El contrato refleja el importe y las fechas de pago de las primas, teniendo la obligación de abonarlas a su vencimiento. Generalmente, se pagan de una sola vez (prima única) o en varias veces (primas periódicas) pudiendo fraccionarse el pago (trimestral, mensual, etc).

En caso de impago de la prima, debe distinguirse dos situaciones:

- Si se trata del impago de la primera prima periódica o si es única, la aseguradora puede resolver el contrato o reclamar el importe adeudado por vía ejecutiva. Si se produce un siniestro y la prima no ha sido abonada, la aseguradora quedará liberada de indemnizar.
- Si por el contrario, se produce el impago de las primas periódicas siguientes o sucesivas se concede un plazo de gracia de 1 mes desde la fecha en que venció el pago. Si transcurrido ese mes, no se paga la cobertura de la póliza queda suspendida y la aseguradora puede rescindirla o reclamar el pago dentro de los 6 meses siguientes al vencimiento de la prima, transcurrido el cual el contrato se dará por extinguido. Efectuado el pago por el asegurado, la póliza vuelve a desplegar efectos a las 24 horas del día en que se produjo el pago (siempre que el contrato no se hubiera resuelto o extinguido por la aseguradora).

LA ASEGURADORA TIENE UN PLAZO DE 40 DÍAS A PARTIR DEL PARTE DE SINIESTRO PARA ABONAR LA INDEMNIZACIÓN

- c) **Comunicación a la aseguradora de los siniestros producidos durante la vigencia de la póliza,** dentro el plazo estipulado (normalmente, salvo que se disponga otro más amplio en la póliza, es de 7 días desde que se conozca). Es recomendable hacerlo de manera fehaciente (fax, acuse recibo), evitando notificarlo por teléfono.
- d) **Comunicar a la aseguradora todas aquellas circunstancias que puedan suponer una agravación del riesgo** y que sean de tal naturaleza que de haber sido conocidas por el asegurador en el momento de la firma del contrato no lo habría suscrito o lo habría hecho en condiciones más gravosas para el asegurado (Ej: en un seguro de vida, no comunicar a la aseguradora el diagnóstico posterior a la contratación de unas patologías cardíacas que aumenten las posibilidades de sufrir un infarto).

Si el tomador/asegurado no comunica esa agravación del riesgo y ocurre un siniestro, el asegurador sólo puede quedar liberado de indemnizar si ha existido mala fe en el tomador o el asegurado. En caso contrario, la indemnización se reducirá proporcionalmente a la diferencia entre la prima pactada y aquella que le hubiese sido de aplicación conociendo las condiciones reales del riesgo asegurado.

- e) **En caso de no desear renovar** o prorrogar el seguro, el asegurado **lo debe comunicar por escrito y por un medio fehaciente** (carta certificada con acuse de recibo, fax...), **con un plazo de antelación de 2 meses** a la conclusión del seguro (o prórroga) en curso.

OBLIGACIONES DEL ASEGURADOR

- a) **La aseguradora está obligada a pagar la indemnización pactada por el daño producido en el siniestro,** una vez realizadas las investigaciones y peritaciones necesarias para establecer la existencia del siniestro y, en su caso, la valoración los daños derivados del mismo. **La prestación puede ser en dinero o mediante la reparación o reposición del bien asegurado** si bien, la aseguradora deberá consultar al asegurado qué prefiere. No obstante, es posible que se fije en el contrato una cantidad fija o variable (porcentaje), llamada franquicia, cuya cobertura no es asumida

por el asegurador y se descuenta de la indemnización a abonar al asegurado (Ej: reparación de un coche que cuesta 850 €, pero hay una franquicia de 150 €; la aseguradora solo abonará 700 €, pagando el resto el asegurado).

La aseguradora tiene un plazo de 40 días a partir del parte de siniestro para abonar la indemnización o reparar/reponer el objeto siniestrado; si todavía no está determinado económicamente el importe de la indemnización por las causas que sean, deberá adelantar, en ese plazo, el pago de un importe mínimo a cuenta de la indemnización final, calculado según las circunstancias por él conocidas o por los datos suministrados. Si en el plazo de 3 meses desde el siniestro no abona cantidad alguna estará obligada a abonar la indemnización más el interés legal del dinero incrementado en un 50%.

- b) Notificar por escrito al asegurado los motivos por los que rechace hacerse cargo del siniestro.

4 Clases de Seguros

Existen numerosas clasificaciones, imposibles de recoger en este tema. Por ejemplo, según el **número de asegurados**, podemos hablar de seguros individuales (cubre los riesgos de un solo asegurado), colectivos (dan cobertura a varios asegurados (ej: trabajadores de una empresa). Si atendemos al **número de riesgos cubiertos en la póliza**, pueden ser seguros simples (dan cobertura a un riesgo concreto) o combinados (o multirriesgo: la póliza incluye varios riesgos referidos a un mismo objeto asegurado). Según su **voluntariedad de contratación**, pueden ser voluntarios (suscritos por los ciudadanos o empresas con absoluta libertad, para cubrir los riesgos que les afectan) y obligatorios (su contratación está impuesta por ley). Finalmente si atendemos a la **naturaleza del riesgo**, puede distinguirse entre personales (su objeto es la persona), patrimoniales (cubren los bienes materiales de las personas) y asistenciales (proporcionan servicios y/o asesoramiento, bien la propia persona o sus bienes). Esta es la clasificación que vamos a desarrollar.

4.1 Seguros Personales

Su característica fundamental consiste en que el **riesgo asegurado recae directamente sobre la propia persona**. Estos seguros, en sus distintas modalidades, están destinados a indemnizar al asegurado, o a sus herederos, en los supuestos de accidente, enfermedad o muerte. El más importante es el seguro de vida, en sus diversas modalidades.

Seguros de vida

Tiene por objeto proteger las eventualidades sobre la vida de las personas, que puedan originarles pérdidas económicas, tanto por supervivencia (a partir de una fecha en que no se pueden generar nuevos recursos económicos) como por fallecimiento. Existen 3 modalidades básicas:

4.1.1 Seguros de Ahorro (supervivencia del asegurado)

La aseguradora se compromete a pagar al beneficiario de la póliza (normalmente, el propio asegurado) un capital o renta sólo si vive en una fecha o edad fijada en la póliza. Consiste en crear un fondo de ahorro, mediante aportaciones periódicas del asegurado, durante el plazo estipulado en la póliza, para percibirlo a su finalización, junto con los intereses generados con esas aportaciones.

Las modalidades más comunes son las siguientes:

- a) Seguros de capital diferido: el asegurador se compromete a entregar el capital asegurado una vez expirado el plazo estipulado en la póliza, siempre que el asegurado viva aún en esa fecha.
- b) Seguros de renta diferida: el asegurador se compromete



a abonar al asegurado una renta constante y periódica al finalizar el plazo convenido.

- c) Seguros de jubilación: participan de las dos modalidades anteriores y consisten en contratar un seguro de ahorro fijando como fecha de finalización la edad de jubilación predeterminada por el asegurado. Éste puede percibir un capital o una renta en la fecha estipulada.

4.1.2 Seguros de riesgo (fallecimiento del asegurado)

Su finalidad es la de garantizar el bienestar económico de la familia del asegurado (u otros beneficiarios designados por éste), en caso de su fallecimiento. Existen varias modalidades:

• Seguros de vida entera:

La aseguradora se compromete a abonar el capital pactado a los beneficiarios del asegurado en el momento de su fallecimiento, ocurra éste cuando ocurra. Hay diferentes formas de contratación:

- a) **primas vitalicias:** El asegurado pagará sus primas hasta su fallecimiento.
- b) **primas temporales:** El asegurado paga sus primas durante un período determinado en la póliza (Ej: 20, 30 años), permaneciendo vigente el seguro hasta su fallecimiento.
- c) **hasta los 85 años:** Si el asegurado sobrevive a esa edad, la aseguradora entrega la cantidad acordada en póliza, quedando esta cancelada.

• Seguros de vida temporales:

El asegurador cubre el riesgo de fallecimiento durante un período concreto de su vida y la aseguradora se compromete a pagar un capital a sus beneficiarios en caso de que el fallecimiento se produzca en ese período. Las primas en estos seguros son irre recuperables en caso de supervivencia del asegurado.

4.1.3 Seguros Mixtos (cubren ambas eventualidades)

Es decir, se garantiza un capital o renta a la jubilación del asegurado, y asimismo se asegura un capital para sus herederos o beneficiarios en caso de fallecer antes de su jubilación.

- **Consejos para evitar problemas en el cobro de**

la indemnización:

El ramo de seguros de vida constituye una fuente continua de conflictos entre consumidor y aseguradora. Las nuevas ofertas, la venta agresiva y la escasa regulación perjudican gravemente los intereses del consumidor. ADICAE le propone una serie de consejos prácticos para evitar tener problemas a la hora de cobrar la indemnización:

EN LOS PLANES DE JUBILACIÓN SOLICITE SIEMPRE LA TABLA DE VALORES DE RESCATE

- En ocasiones surge un desfase entre la firma y la posterior remisión del contrato y de la documentación (condicionado general y particular). Antes de firmar, asegúrese de recibir las condiciones particulares y generales para estudiarlas con detenimiento, comprobar las cláusulas limitativas y exclusiones, coberturas, etc. y valorar si le interesa suscribir la póliza; **si el contenido de la póliza difiere de la proposición del seguro que le efectuaron puede reclamar a la compañía en el plazo de 1 mes.**
- **Cercióñese de recibir la tabla de valores de rescate** donde se reflejan las cantidades que recuperará el usuario, para evitar sorpresas en el momento del rescate.
- En los **seguros de vida para caso de muerte cuando se trate de una pareja**, se pueden hacer



dos seguros, uno por persona. Pero es más **recomendable hacer uno para los dos**, resultará más barato. Igualmente, conviene especificar bien los beneficiarios de la póliza, incluyendo los hijos que pudieran nacer después de haber suscrito la póliza mediante su modificación.

- **La aseguradora puede cancelar el seguro de vida, pero debe venir especificado en el contrato.** Si no se indica nada, no es posible la cancelación unilateral por la aseguradora a no ser que existiera un incumplimiento contractual (Ej: falta de pago de las primas).
- Las entidades financieras obligan a contratar un **seguro de vida** garantizándose de esta forma el cobro de la deuda pendiente de la **hipoteca** en caso de fallecimiento. **No es obligatorio contratarlo**, pero pueden reducirle el diferencial, eche cuentas.

4.2 Seguros Patrimoniales

La finalidad de estos seguros, **también denominados de daños**, consiste en **garantizar una compensación económica en el caso de producirse un daño o pérdida sobre el bien material asegurado**. A diferencia de los anteriores, en estos seguros el objeto lo constituyen las propiedades del asegurado (viviendas, automóviles, joyas, etc.) cuyo valor es fácilmente estimable. Los riesgos que afectan a los bienes de las personas son muy variados (incendios, robos, inundaciones, etc.), por lo que suscribir una póliza que cubriera cada uno de ellos supondría una complicación para las partes; por esta razón, las aseguradoras han optado por la creación de productos “multirisgo”, que recogen en una única póliza las coberturas necesarias para tener convenientemente asegurado el bien objeto del contrato. Los más habituales son:

4.2.1 Seguros de Automóviles

Tienen por objeto la prestación de indemnizaciones por los daños derivados de accidentes que se producen como consecuencia de la circulación de vehículos. Cabe distinguir dos tipos:

a) El Seguro Obligatorio de Automóviles:

La ley obliga a todo propietario de vehículo a motor que circule por España a suscribir un seguro de res-

EL SEGURO OBLIGATORIO DE AUTOMÓVILES SÓLO CUBRE LOS DAÑOS A TERCEROS DENTRO DE LOS LÍMITES

ponsabilidad civil sobre el vehículo para, en caso de causar un accidente, cubrir los daños materiales y personales causados a terceros, dentro de unos límites exigidos legalmente: hasta 70 millones de euros por siniestro, cualquiera que sea el número de víctimas (daños personales) y hasta 15 millones de euros por siniestro (daños materiales). El seguro obligatorio cubre también cualquier accidente sufrido en territorio de un estado miembro del Espacio Económico Europeo.



2) El Seguro Voluntario de Automóviles:

Las coberturas del seguro obligatorio de automóviles son insuficientes para atender los riesgos a que están expuestos los conductores, ya que sólo cubre los daños a terceros dentro los límites económicos marcados por la ley. Para tratar de compensar esas deficiencias, los automovilistas pueden contratar de forma voluntaria las siguientes coberturas:

• Seguro de Responsabilidad Civil ilimitada:

Su finalidad es cubrir los daños causados sobre personas o cosas que excedan de las cantidades cubiertas por el Seguro Obligatorio. Esta garantía suele tener algunas limitaciones (ej: conducción bajo los efectos del alcohol o drogas, omisión de socorro a la víctima del accidente, conducción sin permiso, etc.)

• Seguro de Daños Propios:

También denominado “todo riesgo”, está destinado a cubrir los daños producidos en el propio vehículo asegurado, independientemente de que el conductor haya sido o no el culpable del mismo. Los costes asumidos por la aseguradora pueden ser los siguientes: reparación de daños (o indemnización variable en función del valor del vehículo para el caso de que sea declarado

como siniestro total, o haya sido robado y no en-contrado en un plazo de 30 días), accesorios dañados o robados, asistencia en viajes, servicio de grúa, roturas de lunas, etc.

• Defensa Jurídica del automovilista:

Por una parte, cubre los gastos que origine la defensa del asegurado, tanto en vía penal como civil, y por otro, los gastos jurídicos necesarios para la reclamación judicial o amistosa de los daños sufridos por el conductor y/o por el vehículo (honorarios de Abogados y Procuradores, Peritos, tasas judiciales, costas procesales...). Esta cobertura permite la libre elección de Abogado y Procurador, cubriendo sus honorarios hasta el límite asegurado en la póliza, salvo que el conductor del vehículo asegurado sea culpable del accidente, en cuyo caso, la aseguradora asumirá su defensa con sus propios abogados, salvo que: a) quien esté reclamando sea también asegurado de la misma compañía; y b) que exista conflicto de intereses con la aseguradora.

Una de las situaciones más habituales y que más conflictos genera es el relativo a los daños materiales del vehículo, cuando el conductor asegurado no es culpable del accidente y el vehículo sufre graves desperfectos. En estos casos, su aseguradora (que por aplicación de los convenios entre aseguradoras se hace cargo de la reparación de tu vehículo) o la compañía del contrario (si el convenio no es de aplicación, por ejemplo, porque la compañía contraria no forma parte del convenio) puede decir que el valor de reparación del vehículo es superior a su valor de mercado (valor venal) – es decir, el vehículo es siniestro total - y que por tanto no lo va a reparar y sólo indemnizará con el importe correspondiente a dicho valor venal (y si quiere reparar el vehículo tendrá que pagar usted la diferencia). (Ej: un vehículo de 16 años de antigüedad en buen estado, cuyo valor venal es de 3.000 €, y cuya reparación asciende a 3.600 €. La aseguradora se negará a repararlo porque el coste de reparación es superior al valor venal y solo asumirá los 3.000 €, debiendo pagar el asegurado la diferencia (600 €)).

No debe aceptar esta conducta pues le están engañando. En estos supuestos puede invocarse la aplicación del llamado “valor de afección” que consiste en un porcentaje que oscila entre el 20% y el 40% y que se aplica sobre el valor venal. En este caso, el asegurado tiene derecho a que le reparen el vehículo si el coste de la reparación no supera en un 20%-40% el

valor venal del vehículo. Si se está en el límite, suele ser aconsejable pactar con un taller reducir el importe de la reparación, utilizando piezas de segunda mano o de desguace. De esta forma se conseguiría reducir la diferencia entre el valor venal y el porcentaje de valor de afección admisible. En caso de que la reparación sea superior al 20-40%, sólo tendrá derecho a que le indemnicen el valor venal más el “valor de afección”.

4.2.2 Seguros Multirriesgos del Hogar

**ANTES DE
CONTRATAR UN
SEGURO PARA SU
CASA, CONOZCA
QUÉ COBERTURAS
TIENE EL DE LA
COMUNIDAD DE
PROPIETARIOS**

Las pólizas de multirriesgo para el hogar están destinadas a indemnizar a los propietarios de viviendas por los siniestros producidos en ellas que requieran compensación económica. Los seguros de este tipo distinguen dos partes fundamentales en las garantías de la póliza:

- **El continente**, que hace referencia a aquellas partes de la vivienda referidas a su estructura, muros, cimientos, paredes, techos, suelos, puertas, ventanas y demás elementos constructivos del domicilio asegurado.
- **El contenido**, que se refiere al mobiliario o conjunto de bienes muebles, enseres de uso personal o domésticos (como joyas, dinero, etc.) y otros elementos decorativos que se hallen en el interior del domicilio asegurado.

Los propietarios de viviendas están sometidos a riesgos que pueden afectar tanto al continente como al contenido, pudiendo contratarlos conjunta o separadamente. El asegurado asigna un valor al continente (esti-



mado en el coste de reconstrucción de la vivienda puesto que el terreno ya está pagado), y otro al contenido, mediante un desglose valorado de las pertenencias que existen en la vivienda (muebles, electrodomésticos, etc). **Las garantías más frecuentes en estos son las siguientes:**

- **Responsabilidad Civil:** Cubre los daños producidos por el propio asegurado y los producidos por aquéllos de los que es responsable civilmente (hijos menores, animales de compañía, etc.) La utilización más frecuente de esta garantía es la reparación de los daños en otras viviendas por accidentes producidos en la propia: inundación, filtraciones de agua, incendio, caída de algún objeto, etc.
- **Incendio, explosión o caída de rayos:** Incluye gastos de extinción, demolición y desescombro.
- **Daños por agua** (incluye localización y reparación de averías)
- **Rotura de cristales** y loza sanitaria.
- **Robo y expoliación.**
- **Daños eléctricos.**
- **Actos de vandalismo** o malintencionados, etc.

En relación con estos seguros, ADICAE le propone una serie de consejos prácticos, a saber:

- Es recomendable profundizar en las condiciones y comparar las propuestas de varias compañías seleccionando el seguro más barato y que nos ofrezca las mejores coberturas.
- El seguro de las Comunidades de Propietarios cubre los elementos y zonas comunes del edificio. Es importante conocer todas las coberturas antes de contratar la póliza para su hogar, ya que si no podría estar asegurando dos veces el mismo bien.
- Los contratos aparecen escritos en un lenguaje complejo que puede dar lugar a diversas interpretaciones. Antes de contratar exija que le expliquen sobre las coberturas de su seguro, sus limitaciones y sus exclusiones. Si tiene alguna duda o algo no le cuadra acuda a su sede de ADICAE.

- Guarde todos los comprobantes de compra ya que pueden aparecer discrepancias en cuanto a la valoración del siniestro. En ocasiones al tratarse de daños en objetos de larga duración no disponemos de factura o ticket de compra.

4.2.3 Seguros de Responsabilidad Civil

La actividad cotidiana, tanto personal como profesional o empresarial, conlleva la posibilidad de ocasionar daños a terceras personas, de cuya responsabilidad habría que responder ante los tribunales quienes determinarían la compensación económica por el daño ocasionado.

Los seguros de responsabilidad civil están destinados a dar cobertura a los gastos derivados de los daños producidos a terceros, ya sea por el propio asegurado o por las personas o hechos de los que sea responsable civilmente. **Estas pólizas suelen incluir las siguientes garantías:**



1.- Constitución de fianzas judiciales que se exijan al asegurado.

2.- Gastos de defensa jurídica del asegurado, derivadas de su responsabilidad civil.

3.- Pago de indemnizaciones a terceros, de las que el asegurado resulte responsable. Este tipo de seguros son obligatorios en algunas actividades que implican riesgo a terceros (ej: seguros obligatorios de automóviles, de responsabilidad civil del cazador, de viajeros para los transportes públicos, etc.).

4.3 Seguros Asistenciales

En este tipo de seguros, el asegurado, mediante el pago de una prima, se garantiza la obtención de un servicio determinado, costeado por la aseguradora, en el momento en que lo precise. Dentro de este grupo, cabe destacar los siguientes seguros:

4.3.1 Seguros de Asistencia Sanitaria

Mediante este tipo de seguros se cubren la asistencia médica, hospitalaria o quirúrgica, en caso de enfermedad o accidente. Es decir, la aseguradora no indemniza sino que ofrece al consumidor un conjunto de servicios sanitarios, incluidos en un listado de facultativos, hospitales, etc, a los que el asegurado puede acudir. Estas coberturas son prestadas también por la Seguridad Social, no obstante, la libre elección de médicos y centros hospitalarios que ofrecen las aseguradoras, así como su flexibilidad de horarios, el evitar largas listas de espera y en general, una mayor comodidad en los servicios prestados, les otorga un

EL SEGURO DE ASISTENCIA SANITARIA NO DEBE CONFUNDIRSE CON EL SEGURO DE ENFERMEDAD, QUE NO OFRECE COBERTURA SANITARIA

atractivo importante. Entre estas coberturas pueden encontrarse: Medicina general, Pediatría, Hospitalización, Servicios de enfermería, Urgencias, Ambulancia, Medios de diagnóstico, Especialidades médicas y quirúrgicas, etc,

Las compañías de seguros, además, pueden decidir no renovar la póliza a aquellos que les generen demasiados gastos o incrementar las primas para incentivar bajas voluntarias. Igualmente, pueden rechazar al cliente en función de su estado de salud, así como decidir no renovar la póliza.



No debe confundirse con el seguro de enfermedad, que no ofrece la prestación de servicios sanitarios, sino que es un seguro de reembolso de gasto, de subsidio o indemnización, que tiene como finalidad principal cubrir la pérdida de ingresos económicos que se puede originar al asegurado al contraer una enfermedad.

4.3.2 Seguros de Decesos

Esta clase de seguros asistenciales **garantiza que la aseguradora corra con los gastos funerarios y de entierro del asegurado en caso de fallecimiento de éste**. Es un seguro muy extendido en España sobre todo en las personas de mayor edad. Muchas aseguradoras lo incluyen como cobertura accesoria en seguros de asistencia en viaje, en el seguro de hogar o en el de asistencia sanitaria, pero también puede contratarse de manera independiente. Las coberturas habituales de este tipo de seguros son los servicios funerarios, los costes del cementerio y el coste de las tramitaciones relacionadas con los puntos anteriores.

Las primas de estos seguros son muy elevadas en proporción a la contraprestación que ofrecen. Otro dato a tener en cuenta es que durante los primeros años del seguro las primas suelen ser bajas, pero cuando el asegurado alcanza cierta edad (+ 70 años ya es considerada por algunas aseguradoras cómo edad alta), a las aseguradoras no les interesa ya tenerlos.

4.3.3 Seguros de Defensa Jurídica

La aseguradora asume los gastos necesarios para tramitar una reclamación por parte del asegurado, buscando primero una solución amistosa y llevándola ante los Tribunales si no la consigue. También cubre los gastos de defensa del asegurado en caso de ser encausado en un procedimiento judicial o administrativo.

Pese a que las aseguradoras traten de asignar al asegurado sus propios profesionales, debe tener en cuenta que **existe total libertad de elección de Abogado y Procurador** (también en la vía extrajudicial), salvo en el seguro de responsabilidad civil, en el que por norma general, será el asegurador quien asumirá la dirección jurídica frente a la reclamación del perjudicado, excepto en 3 supuestos:

- a) Que quien reclame esté asegurado con la misma aseguradora.
- b) Que exista algún otro posible conflicto de intereses.
- c) Que esté dilucidando la responsabilidad en vía penal.

En el supuesto de que el asegurado opte por elegir libremente al Abogado y Procurador, la compañía de seguros únicamente abonará hasta el límite máximo de dinero pactado en la póliza (suma asegurada), debiendo el propio asegurado pagar a su costa el exceso si lo hubiere.



5 Organismos Supervisores ¿Sabe cómo y ante quién reclamar?

Existen varios organismos oficiales que participan en el control y la intervención de las aseguradoras, para garantizar su solvencia frente a sus asegurados. Entre estos cabe destacar:

5.1 La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Es el órgano de control y supervisión de la actividad aseguradora en nuestro país, encuadrado en el Ministerio de Economía. Sus competencias fundamentales son:

- Conceder la autorización previa inicial para el desarrollo de la actividad aseguradora.
- Supervisar la documentación técnica y contractual que utilicen las aseguradoras.
- Ordenar a las aseguradoras la adopción de medidas de saneamiento económico necesarias para el cumplimiento de sus compromisos.
- Sancionar e incluso revocar la autorización para el

ejercicio de la actividad aseguradora en caso de incumplimiento de sus obligaciones.

- Analizar toda la información de carácter estadístico y contable que, obligatoriamente, deben enviarle las compañías aseguradoras.
- Atender y dar respuesta a las consultas y reclamaciones, contra personas y entidades relacionadas con la actividad aseguradora, planteadas por los ciudadanos.
- Controlar la actividad de las personas físicas y jurídicas que ejerzan la mediación de seguros, comprobando que cumplen las condiciones necesarias para su actuación.

5.2 El Consorcio de Compensación de Seguros

Es una entidad de derecho público adscrita al Ministerio de Economía, a través de la Dirección General de Seguros, con personalidad jurídica propia y plena

ADICAE PONE A SU DISPOSICIÓN



La asociación facilita a todos los consumidores y usuarios una publicación rigurosa y amena que analiza los abusos más frecuentes en el mundo del consumo

Solicite esta publicación en cualquiera de las sedes de ADICAE, o envíenos un correo electrónico a aicar.adicae@adicae.net

**ADICAE, CONSUMIDORES CRÍTICOS,
RESPONSABLES Y SOLIDARIOS**

capacidad para obrar. Su intervención se inicia dónde termina la de las aseguradoras privadas, actuando como complemento en los siniestros producidos por causas extraordinarias.

En este sentido actuará indemnizando a aquellas personas que, teniendo suscrita una póliza privada, sufran daños como consecuencia de riesgos extraordinarios no incluidos en las garantías de su póliza (ej: daños por fenómenos naturales (inundaciones extraordinarias, terremoto, erupciones volcánicas, maremotos, vientos de +120 km/h, etc.)).

El Consorcio indemnizará, también, a los afectados por accidentes de circulación producidos por un vehículo robado, cuando se desconozca el vehículo causante o se trate de un vehículo sin seguro. Además de estas funciones, actúa como liquidador de las entidades aseguradoras que se encuentren en algún supuesto legal que obligue a su extinción, procediendo a la venta de todos los bienes de la aseguradora y al pago de sus deudas. También puede realizar una actividad aseguradora propia similar a la realizada por cualquier aseguradora privada. Por ejemplo, asegurando vehículos particulares mediante el seguro obligatorio cuando la solicitud de aseguramiento haya sido rechazada por dos aseguradoras (para ello el consumidor debe presentar al Consorcio dos Certificados de denegación de aseguramiento emitidos por diferentes aseguradoras); o asegurando la responsabilidad civil derivada de la circulación de vehículos oficiales (Estado, CCAA, Ayuntamientos...) si así se le solicita.

Cada vez que se contrata una póliza de seguro (automóvil, hogar, etc.), a la prima se suma un recargo o canon, que debe pagar el tomador, cuya cuantía está destinada al Consorcio, a fin de garantizar la cobertura de los daños sufridos a consecuencia de esos riesgos extraordinarios.

5.3 Cómo reclamar a su aseguradora

Si quiere poner de manifiesto a su aseguradora las tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo de deficiencia el primer paso es presentar un escrito al Servicio de Atención al Cliente o al Defensor del Cliente de la aseguradora en cuestión, que podrá adoptar las siguientes formas:

- **Queja:** Denunciando irregularidades en el funcionamiento de los servicios prestados.
- **Reclamación:** Cuando pretenda obtener la restitución de su interés o derecho, así como cuando las acciones u omisiones de la aseguradora hayan supuesto un perjuicio para sus intereses o derechos por incumplimiento de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas.



El escrito deberá incluir una explicación detallada de los hechos acaecidos y la pretensión concreta de la reclamación, aportando copia de los documentos que sean oportunos y debe remitirse de manera que quede constancia de su envío (fax, correo con acuse de recibo, burofax, etc.). La aseguradora dispone de un plazo de 2 meses para contestar. En el supuesto de que deniegue la reclamación o transcurran 2 meses desde su presentación sin recibir contestación, el consumidor puede dirigirse a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, que dictará informe en plazo máximo de 4 meses desde la fecha de presentación de la queja o reclamación. Las resoluciones de la Dirección General de Seguros son de carácter informativo, y no vinculantes para la aseguradora. Igualmente, al no tener la consideración de acto administrativo, tampoco cabe recurso alguno contra esa resolución.

Dado que **las resoluciones del Servicio de Atención al Cliente de las aseguradoras y de la Dirección General de Seguros no tienen carácter vinculante**, el asegurado no cuenta con la garantía de que una resolución a su favor vaya a acatarse por la aseguradora.

7 Seguros

Esto, junto con los largos plazos a la hora de reclamar (pueden alargarse hasta 6 meses). ADICAE propone intentar, con carácter previo al procedimiento anterior, recurrir a otra vía de resolución de conflictos más rápida, sin excesivas formalidades, independiente, gratuita y vinculante para las partes que lo acepten: el arbitraje de consumo.

Las Juntas Arbitrales de Consumo son órganos (municipales, autonómicos, etc.) habilitados por la administración para resolver los conflictos y reclamaciones en materia de consumo. El arbitraje se inicia con una solicitud que puede presentarse en la Junta Arbitral de Consumo del domicilio del consumidor. Una vez recibida se comprobará si la aseguradora reclamada está adherida al arbitraje (el problema es que aproximadamente sólo un 5% lo están, dado su carácter voluntario). Si es así, se le traslada la solicitud para aceptarla o rechazarla. En caso de que la rechace, se archivará la so-

licitud. Si la acepta se constituye un Colegio Arbitral, formado por el Presidente (designado por la administración) y dos Árbitros, uno en representación de los consumidores y otro de las aseguradoras. Las partes pueden optar por que el arbitraje sea de derecho (los árbitros serán abogados en ejercicio) o de equidad (los árbitros dictarán el laudo según su buen saber y entender). Las partes serán citadas a una audiencia para exponer sus argumentos, tras la cual, el procedimiento finalizará con una resolución llamada laudo arbitral, que es vinculante para las partes teniendo la misma eficacia que una resolución judicial. En caso de incumplimiento, al tener fuerza ejecutiva, se puede acudir al Juzgado solicitando que el Juez obligue a la parte incumplidora a llevar a efecto lo dispuesto en el laudo. Si durante el proceso las partes llegan a un acuerdo este será recogido en un laudo conciliatorio.

ADICAE PONE A SU DISPOSICIÓN



La asociación facilita a todos los consumidores y usuarios una serie de folletos informativos sobre consumo general para evitar futuros abusos.

Solicite estas publicaciones en cualquiera de las sedes de ADICAE, o envíenos un correo electrónico a aicar.adicae@adicae.net

**ADICAE,
CONSUMIDORES CRÍTICOS, RESPONSABLES Y SOLIDARIOS**



8

**Préstamos
Hipotecarios
(I)**

Tema 8. Préstamos Hipotecarios (I).

1	Concepto. Préstamo hipotecario.Garantía hipotecaria . . .	105
2	Obligaciones de información en préstamos hipotecarios .106	
2.1	Obligación de poner a disposición del cliente una Guía de acceso al préstamo hipotecario	106
2.2	Obligación de entregar la Ficha de Información Precontractual (FIPRE), también conocida como folleto informativo	106
2.3	Obligación de proporcionar la Ficha de Información Personalizada (FIPER)	107
2.4	La Oferta Vinculante	107
2.5	Información adicional sobre instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés	108
2.6	Información adicional sobre cláusulas suelo y techo	108
2.7	Elección de notario	109
2.8	Garantías y productos vinculados al préstamo hipotecario .	109
3	Comisiones, impuestos y gastos en la constitución de la hipoteca. Tasación	109
3.1	Comisiones	110
3.1.1	Al inicio de la operación	110
3.1.2	Modificación del contrato durante su vigencia	110
3.1.3	Amortización anticipada total:	111
3.2	Gastos e impuestos	111
3.3	La Tasación	111
4	Tipos de interés y tipos de referencia	112
4.1	Interés en préstamos a tipo fijo	112
4.2	Interés en préstamos a tipo variable	112
	Evolución del Euríbor Abr.1999-Mar.2013	113
4.3	Interés en préstamos a tipo mixto	114
5	Cálculo de cuotas y capital prestado	114
5.1	Cálculo de cuotas	114

1 Concepto. Préstamo hipotecario. Garantía hipotecaria

La firma de una hipoteca puede ser el hecho económico más relevante que se realiza en la vida. **Las condiciones que se establezcan en el contrato hipotecario pueden marcar nuestro futuro económico.** Antes de firmarlo es recomendable acudir a una sede de ADICAE con las condiciones del mismo para que los técnicos, especialistas en consumo financiero, puedan advertirnos en el caso de que encuentren cláusulas abusivas, como la **cláusula suelo**. Actuar de este modo podría evitarnos muchos quebraderos de cabeza y garantizaría nuestra calidad de vida, ya que en ocasiones dichas cláusulas son comercializadas por la banca con engaños y tretas de todo tipo, ignorando el consumidor la inclusión de éstas en el contrato.

También es importante que el usuario se forme al respecto y conozca algunos aspectos relevantes.

En el lenguaje común, se suelen utilizar los términos “hipoteca” y “préstamo hipotecario” como sinónimos. Sin embargo, **no significan exactamente lo mismo**. Veamos la definición de cada uno:

La hipoteca es un derecho real de garantía y de realización de valor, que **se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación** (normalmente de pago de un crédito o préstamo) sobre un bien (generalmente inmueble) el cual, aunque gravado con esa carga, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta forzosa del bien gravado con la hipoteca,



cualquiera que sea su titular en ese momento para, con su importe, hacerse pago del crédito debido, hasta donde alcance el importe obtenido con la venta forzosa promovida para la realización de los bienes hipotecados. En el caso de las hipotecas de bienes inmuebles, este derecho real se inscribe en el Registro de la Propiedad y tiene efectos erga omnes (es decir, frente a cualquier persona que quiera adquirir la propiedad del inmueble). Esto significa que la obligación garantizada por la hipoteca está “anclada” al inmueble y se traspasa al que compra si no se elimina antes.

CONTRATAR UNA HIPOTECA PUEDE SER LA OPERACIÓN MÁS IMPORTANTE EN LA VIDA DE UN CONSUMIDOR. ASEGÚRESE DE QUE NO CONTIENE CLÁUSULAS ABUSIVAS

Y llegamos así al concepto de préstamo hipotecario. **Si la hipoteca es la garantía, el préstamo hipotecario es la obligación garantizada.** Un préstamo es, como concepto general, un contrato por el cual una persona (prestamista) entrega una cosa a otra (prestatario) para que se sirva de ella, obligándose el prestatario a restituir dicha cosa después de haberla utilizado. En el caso de dinero, la cosa que se presta y se devuelve es el mismo dinero.

Por tanto, **un préstamo hipotecario es un producto bancario** que le permite a usted, como prestatario o deudor, obtener una determinada cantidad de dinero (capital del préstamo) de una entidad de crédito (prestamista), a cambio del compromiso de devolver esta cantidad, junto con los intereses que correspondan, mediante pagos periódicos (las llamadas cuotas), cuya garantía de devolución es una hipoteca sobre un bien inmueble. Dicho de otro modo, en este tipo de préstamo, la entidad de crédito cuenta con una garantía exclusiva para el recobro del préstamo: una hipoteca sobre un inmueble (una vivienda, por lo general) que suele ser propiedad del cliente, es decir, la garantía de estos préstamos a favor de la entidad financiera es la propia vivienda que se hipoteca (de ahí su denominación de préstamos hipotecarios). En esencia, el préstamo hipotecario es la deuda y la hipoteca la garantía de que devolveremos ésta al banco.

Este préstamo hipotecario se solicita frecuentemente para afrontar una de las inversiones más importantes que hace una persona durante toda su vida: la adquisición de una vivienda, representando un compromiso financiero trascendental, tanto para el presente como para el futuro. Y decimos ello, porque todos los

préstamos tienen como garantía los bienes presentes y futuros del deudor (y los de los posibles avalistas), pero en el caso específico de los préstamos hipotecarios, **si el cliente incumple con los compromisos de pagos pactados, la entidad puede instar la ejecución forzosa del bien inmueble y hacer que se venda en subasta pública** el inmueble hipotecado con el fin de recuperar la cantidad que usted haya dejado pendiente de pago, con lo que trataría de recuperar no sólo el importe (capital) prestado pendiente de devolución, sino también los intereses no pagados, gastos derivados del impago o devolución de los recibos del préstamo, los intereses de demora y las costas (Honorarios de Abogado, Procurador, Tasas Judiciales, Peritos judiciales, etc...) derivadas del proceso judicial promovido por la entidad bancaria, donde además el cliente pierde la propiedad de su vivienda.

En definitiva, nos referimos a la garantía hipotecaria, que es una característica propia de los préstamos hipotecarios, una garantía específica, adicional a la personal, que se pone a disposición de la entidad prestamista. La existencia de esta garantía permite que la entidad de crédito ofrezca un plazo amplio de devolución y un precio (tipo de interés) supuestamente inferior a otras financiaciones.

2 Obligaciones de información en préstamos hipotecarios

Se denomina “**normativa de transparencia bancaria**” al conjunto de normas que se establecen para regular los derechos del cliente a la hora de contratar con las Entidades de Crédito. El núcleo de esta normativa de transparencia es el **derecho a la información**.

Las entidades financieras se encuentran obligadas a suministrar una **información clara y completa de los productos que ofrecen**. Es necesario que el cliente (prestatario), cuente con un apropiado conocimiento previo de las características básicas de la operación que pretende contratar, de modo que pueda tomar una decisión lo más acertada posible, en función de sus preferencias y necesidades, y, al mismo tiempo, consiga comparar varias ofertas antes de elegir la en-

LA INFORMACIÓN QUE LE FACILITEN DEBERÁ SER CLARA Y COMPLETA. LE TENDRÁ QUE PERMITIR TOMAR LA DECISIÓN MÁS ACERTADA

tidad a la quedará unido financieramente durante un plazo de tiempo que, en el caso de los préstamos hipotecarios puede llegar a ser muy prolongado.

La vigente **Orden EHA/2899/2011 de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios**, establece una serie de obligaciones de información al cliente por parte de las entidades bancarias en relación a los préstamos hipotecarios, la denominada Información Precontractual, que se articula en 6 pilares, y que son los que a continuación se relacionan.

2.1 Obligación de poner a disposición del cliente una Guía de acceso al préstamo hipotecario

Según la referida Orden EHA/2899/2011, el Banco de España debía elaborar una «**Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario**», con la finalidad de que quienes demanden servicios bancarios de préstamos hipotecario dispongan, con carácter previo a la formalización de los mismos, de información adecuada para adoptar sus decisiones de financiación. Dicha guía debe estar disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y debe hallarse a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente. A pesar de que el Banco de España ha elaborado la citada guía es probable que la misma no sea de mucha ayuda al constar de un total de 75 páginas que exigen un conocimiento previo que buena parte de los consumidores no tienen.

2.2 Obligación de entregar la Ficha de Información Precontractual (FIPRE), también conocida como folleto informativo

Las entidades de crédito deben proporcionar a los clientes que soliciten cualquiera de estos servicios, **información clara y suficiente sobre los préstamos que ofertan**. Esta información, que será gratuita y tendrá carácter orientativo, se facilitará mediante la Ficha de Información Precontractual la cual **estará a disposición de los clientes de préstamos, de forma gratuita, en todos los canales de comercialización utilizados por la entidad**. En ella debe incluirse siguiente información sobre características del prés-

8 Préstamos Hipotecarios (I)

tamo (importe, plazo de amortización), tipos de interés, vinculaciones y gastos preparatorios, tasa anual equivalente y coste total del préstamo, en su caso, comisión por amortización anticipada.

2.3 Obligación de proporcionar la Ficha de Información Personalizada (FIPER)

Las entidades de crédito, una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, proporcionarán a este la información personalizada que resulte necesaria para dar respuesta a su demanda de crédito, de forma que le permita **comparar los préstamos disponibles en el mercado, valorar sus implicaciones y adoptar una decisión fundada sobre si debe o no suscribir el contrato**. La Ficha de Información Personalizada se entregará a todos los clientes de préstamos, de forma gratuita, con la debida antelación y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por cualquier contrato u oferta. Toda información adicional que la entidad facilite al cliente figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la Ficha de Información Personalizada.

2.4 La Oferta Vinculante

Una vez el cliente y la entidad hayan mostrado su voluntad de contratar un determinado servicio bancario de préstamo hipotecario, se disponga de la tasación correspondiente del inmueble y se hayan efectuado las oportunas comprobaciones sobre su situación registral y sobre la capacidad financiera del cliente, éste podrá solicitar a la entidad la entrega de una oferta vinculante.



La oferta vinculante se facilitará mediante una Ficha de Información Personalizada, en la que se especificará lo siguiente:

- Que se trata de una **oferta vinculante**.
- El **plazo de vigencia** de dicha oferta.

Toda información adicional que la entidad facilite al cliente en la oferta vinculante figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la Ficha de Información Personalizada. Si la oferta vinculante se hace al mismo tiempo que se entrega la Ficha de Información Personalizada y coincide íntegramente en cuanto a su contenido, podrá facilitarse al cliente en un único documento.

SOLICITE LA OFERTA VINCULANTE, EL BANCO NO TIENE OBLIGACIÓN DE ENTREGARLA SI USTED NO LA PIDE

Esta oferta relaciona diferentes elementos del préstamo como son: entidad de crédito, prestatario, características del préstamo, importe y moneda, duración, tipo de préstamo (amortización, cuotas...), clase de tipo de interés nominal aplicable, tipos de referencia, importe a reembolsar, TAE (que variará con las revisiones del tipo de interés), periodicidad y número de pagos, importe de cada cuota tributaria, tabla de amortizaciones, vinculaciones y otros costes, amortización anticipada, e información adicional.

Salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, **la oferta vinculante tendrá un plazo de validez no inferior a 14 días naturales desde su fecha de entrega**.

La anterior **Orden Ministerial de 5 de Mayo de 1994 preveía la obligatoriedad de la entrega**, por parte de la entidad, de la oferta vinculante **para las hipotecas de importe inferior a 150.253,03 euros**, sin embargo, tras la aprobación de la **Orden EHA/2899/2011**, que derogó la Orden de 5 de Mayo de 1994, **el banco no tiene obligatoriedad de entregar la oferta vinculante**, describiendo que es el cliente quien debe pedirla a la entidad.

Que la entrega de la oferta vinculante dependa de la solicitud voluntaria del cliente supone una clara disminución de las garantías del consumidor con respecto a la Orden de 1994. Teniendo en cuenta la importancia de este documento a efectos informativos, la entidad debería proporcionar a los clientes la oferta vinculante aun cuando estos no la soliciten, pues en la mayoría de

los casos se desconocen los pormenores fundamentales asociados al préstamo hipotecario. Este documento no solo serviría para conocer los términos exactos de la oferta, sino también con el fin de comprobar si los términos de este documento se ajustan a los que luego constarán en la escritura pública.

2.5 Información adicional sobre instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés

En relación con cualquier sistema de cobertura de tipo interés que se comercialice vinculado a un préstamo concedido por la propia entidad y, especialmente, aquellos a los que se refiere la obligación establecida para las entidades de crédito en el **art. 19.2 de la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica** (solicitantes de préstamos hipotecarios a tipo de interés variable), se informará al cliente de:

- a) La **naturaleza del instrumento de cobertura**, si se trata de un límite al alza del tipo de interés, o si se trata de otro tipo de instrumento de cobertura ya sea porque el límite al alza vaya acompañado de un límite a la baja, o por cualquier otra característica, en cuyo caso se indicará expresamente que el producto no se limita a proteger al cliente frente al alza de tipos.
- b) Su duración y, en su caso, las condiciones para su prórroga o renovación.
- c) En función de la naturaleza del instrumento, si fuera el caso: 1.º la obligatoriedad del pago de una prima, y su importe; 2.º las potenciales liquidaciones periódicas del instrumento, producto o sistema de cobertura, teniendo en cuenta diversos escenarios de tipos de interés que respondan a la evolución histórica del tipo de referencia, destacando la posibilidad de que las mismas pueden ser negativas; 3.º la metodología de cálculo del coste asociado a una cancelación anticipada, con referencia a distintos escenarios de tipos de interés que respondan a la evolución histórica del tipo de referencia.
- d) **Otras características** del instrumento, producto o sistema de cobertura que pudiera establecer el Banco de España. **La información anterior se**

recogerá en un anexo a la Ficha de Información Personalizada.

La Orden da carta de naturaleza a un producto que ha sido y es perjudicial para muchos clientes, como ha sido la venta indiscriminada de las llamadas coberturas de tipo de interés, y frente a las que **muchos juzgados han dado la razón al consumidor**. Estos productos, en realidad, son **contratos financieros complejos y de alto riesgo basados en permutas financieras-swaps-, comercializadas bajo denominaciones como “clips”**. La simple “información” sobre estos productos quizás no sea suficiente para proteger adecuadamente los derechos de los consumidores. En un producto de tanta complejidad, cuya naturaleza es claramente especulativa, es claro que no tiene por objetivo proteger de las subidas de tipos, y por tanto **no puede comercializarse a consumidores de perfil conservador**. No será necesario que en la contratación del sistema de cobertura se produzca una vinculación expresa y formal con el préstamo, siendo suficiente que las partes reconozcan expresamente en dicha contratación que el sistema de cobertura se contrata con esa finalidad (cobertura del riesgo de interés) respecto de aquel. Dicha finalidad no podrá observarse, en ningún caso, cuando el importe nominal de la cobertura supere al del préstamo que pretende cubrir. El nominal es la cantidad sobre la que se aplicará el tipo de interés (el nominal también se suele llamar Nominal). Por el contrario, sí será posible observarla aun cuando el plazo del sistema de cobertura sea superior al del préstamo, siempre que este sea renovable y su no renovación suponga la cancelación del sistema de cobertura sin coste para el cliente.

2.6 Información adicional sobre cláusulas suelo y techo

La Orden pretende refrendar el reconocimiento de las cláusulas suelo y techo (sobre las que hablaremos en próximos temas referidos a cláusulas y prácticas abusivas), bastando la mera información y transparencia. También en este caso la Orden perjudica los intereses y derechos de los consumidores que se han visto obligados a defenderlos ante los juzgados, ya que ni las Autoridades de control (Banco de España), ni el legislador ha querido proteger a los cientos de miles de hipotecados afectados por las cláusulas suelo en España.

8 Préstamos Hipotecarios (I)

La Orden prevé, que en el caso de préstamos en que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo, se recogerá en un anexo a la Ficha de Información Personalizada, el tipo de interés mínimo y máximo a aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima.

2.7 Elección de notario

Se estará a lo dispuesto en el Reglamento Notarial aprobado por Decreto de 2 de junio de 1944 y demás disposiciones aplicables. Es decir, contrariamente a lo que es creencia popular, **el cliente tiene derecho a la libre elección de notario**, sino que también tiene derecho a **examinar el proyecto de escritura pública de formalización del préstamo hipotecario en el despacho del notario al menos durante los 3 días hábiles anteriores** a su otorgamiento. El cliente podrá renunciar expresamente, ante el notario autorizante, al señalado plazo siempre que el acto de otorgamiento de la escritura pública tenga lugar en la propia notaría.

2.8 Garantías y productos vinculados al préstamo hipotecario

Es práctica habitual que las entidades bancarias suelen exigir la **contratación adicional de distintos productos confundiendo al consumidor y haciéndole creer que son obligatorios** (tales como seguros de vida, planes de pensiones, seguros de protección de pagos, domiciliaciones de nómina, seguros de hogar, etc...) cuando ello no es así en modo alguno. Las entidades bancarias intentan “colocar” esos productos, pero la **Ley 2/81 de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario** únicamente establece que los bienes hipotecados habrán de estar asegurados únicamente contra daños por el valor de tasación (se suele confundir con el seguro genérico de hogar, pero no es lo mismo, pues este último incluye muchas más coberturas, y en consecuencia, la prima del seguro a abonar es más elevada). El consumidor deberá de valorar si le son útiles estos productos – o como mínimo si no le perjudican o le suponen un gasto innecesario – y si no le interesan, rechazarlos.

ENTRE EN WWW.ADICAE.NET Y ACCEDA AL COMPARADOR FINANCIERO DE ADICAE PARA ESCOGER LA HIPOTECA MÁS BENEFICIOSA PARA USTED (CON MEJORES CONDICIONES Y COMISIONES)

3 Comisiones, impuestos y gastos en la constitución de la hipoteca. Tasación

Las comisiones bancarias son las cuantías, distintas de los intereses, que **las entidades de crédito cobran por la prestación de sus servicios** (por ejemplo, estudiar su solicitud y abrir el préstamo, modificar el contenido de los contratos, cancelar anticipadamente la operación, etc.). Las entidades pueden también repercutir al prestatario los gastos justificados que tengan que pagar a terceros para poder prestar dichos servicios.

Respecto al importe de las comisiones, la **Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección al cliente de los servicios bancarios**, insta a que las comisiones que se perciban por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y sus clientes, aunque las entidades bancarias utilizan su supremacía y **en muchos casos imponen comisiones elevadas y totalmente abusivas**.



Previamente **las entidades deberán informar a los clientes de la cuantía de las comisiones por los servicios que vayan a prestarles**, así como del de los gastos que vayan a repercutirles.

Además cuando se contrata un préstamo hipotecario, el consumidor incurre en infinidad de gastos inherentes a éste. Hablamos de los gastos propios a la situación registral de la vivienda, los gastos notariales, los gastos de gestoría, de tasación, los impuestos a los que se debe hacer frente, comisiones que puede cobrar la entidad... que pueden suponer al consumidor varios miles de euros. Estos gastos habitualmente serán a

AUNQUE LOS PRODUCTOS VINCULADOS REDUZCAN EL DIFERENCIAL APLICADO, PODRÁN SUPONER UN GRAN COSTE ANUAL. ECHE CUENTAS Y VALORE SI LE INTERESA

cargo del demandante del préstamo, para lo cual la entidad de crédito le puede requerir una provisión de fondos (entregar una cantidad determinada a cuenta para ir pagando los gastos que se produzcan).

Por último, una vez formalizada la escritura pública de préstamo hipotecario se deberá proceder al pago de los impuestos que graven la misma.

A continuación se nombran algunas de las comisiones y gastos e impuestos más habituales que suelen cobrar la entidad en un préstamo hipotecario:

3.1 Comisiones

3.1.1 Al inicio de la operación

• Comisión de estudio:

Remunera a la entidad bancaria por las gestiones y análisis que debe realizar **para verificar la solvencia del cliente** y los términos de la operación solicitada. Suele cobrarse como un **porcentaje sobre el importe solicitado**. En caso de que la entidad finalmente no conceda el préstamo al cliente, no le podrá cobrar esta comisión, pero sí podría exigirle los gastos que haya tenido que pagar por la intervención de otras personas o empresas, siempre que así se haya pactado previamente.

• Comisión de apertura:

Remunera a la entidad bancaria por los trámites que debe realizar correspondientes a la **formalización y puesta a disposición del cliente de los fondos prestados**. Esta comisión suele ser, un porcentaje sobre la cantidad que se presta y se suele pagar de una vez, cuando se firma la operación, y para el caso de préstamos hipotecarios para adquisición de vivienda de hasta 150.253,03 €, englobará los gastos de estudio. El banco o la caja también puede exigir comisiones por servicios específicos distintos del estudio y/o apertura. Por ejemplo, si el cliente pide que se emita un cheque bancario por el capital inicial del préstamo, tendrá que pagar la comisión correspondiente.

3.1.2 Modificación del contrato durante su vigencia

• Comisiones por modificación de las condiciones del préstamo. Pueden ser las siguientes:

- Por **modificación de condiciones** o por cambio de garantías: Remunera a la entidad bancaria por los trámites que debe realizar en la modificación (o novación) del contenido o condiciones del contrato (**ampliación o reducción de capital, alteración del plazo, tipo de interés o sistema de amortización, la prestación o modificación de las garantías personales, etc.**) y/o en el análisis de riesgos que pueden suponer para la entidad las modificaciones a realizar, como por ejemplo la aceptación de un nuevo deudor, en el caso de adquisición de vivienda al promotor o a un tercero —lo que se llama subrogación de deudor—. En los préstamos hipotecarios a interés variable, cuando la novación sólo se refiera a la ampliación del plazo del préstamo, la comisión está limitada al 0,1% sobre el capital pendiente de amortizar.
- Por **amortización parcial anticipada**: Remunera a la entidad por los **trámites administrativos** correspondientes a las actuaciones que debe realizar así como por la **compensación** a la entidad **por lo que deja de ganar** —o lucro cesante— al dejar de percibir los intereses por el capital que se amortiza anticipadamente.

Si se trata de un préstamo o crédito hipotecario (sea a tipo de interés fijo o variable) formalizado a partir del 9 de diciembre de 2007, la hipoteca recae sobre una vivienda y el prestatario (o sea el deudor) es una persona física (o una empresa de reducida dimensión a efectos del impuesto sobre sociedades), las entidades sólo podrán cobrar, por amortización anticipada parcial, y si así lo hubieran pactado, una cantidad en concepto de compensación por desistimiento y, en ciertos casos, otra en concepto de compensación por riesgo de interés.

El importe que las entidades podrán cobrar en concepto de compensación por desistimiento no podrá ser superior:

- a) Al **0,5%** de lo amortizado anticipadamente, si la amortización se produce **dentro de los cinco primeros años** de vida de la operación.

- b) Al **0,25%** de lo amortizado anticipadamente, **si la amortización se produce en un momento posterior** al anterior. Y, si se hubiera acordado con la entidad una compensación inferior a las indicadas, la compensación a percibir será la pactada.

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

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

3.1.3 Amortización anticipada total:

- **Comisión por cancelación o amortización anticipada total:** Al igual que en la cancelación o amortización parcial, **remunera a la entidad por los trámites administrativos** correspondientes a las actuaciones que debe realizar, así como por la compensación a la entidad por lo que deja de ganar —o **lucro cesante**— al dejar de percibir los intereses por el capital pendiente del préstamo. En los préstamos hipotecarios a interés variable, esta comisión está limitada al 1%, cuando la devolución del préstamo no es consecuencia de que el cliente haya pactado con otra entidad que se subrogue en el préstamo, lo que se llama amortización anticipada no subrogatoria.

En préstamos posteriores a 2007 se aplican los mismos criterios que en la amortización parcial (art. 7,8 y 9 de la Ley 41/2007) con la variación de que en préstamos de interés variable no se podrá cobrar nada por compensación de tipo de interés.

3.2 Gastos e impuestos

- **Tasación** de la vivienda.
- **Seguro de daños.**

- Los gastos propios a la **comprobación de la situación registral de la vivienda** que vaya a servir de garantía al préstamo.
- Gastos derivados de la **inscripción en el Registro de la Propiedad.**
- Los **gastos** que cobre el **notario** por el hecho del otorgamiento de la escritura de la hipoteca (aranceles notariales).
- Los **gastos de gestoría.**
- Los **gastos procesales** o de otra naturaleza derivados del incumplimiento por el prestatario de su obligación de pago.
- **Impuesto sobre Actos Jurídicos Documentados** por la escritura de compraventa.

3.3. La Tasación

Otro de los aspectos significativos ya mencionado para obtener una garantía adecuada del préstamo que se va a conceder es la tasación, por lo que **la propiedad que se va a hipotecar debe ser tasada**. En el mercado hipotecario español, se suele exigir que un profesional adecuadamente competente estipule cuál es el valor del local, piso o industria que se va a hipotecar. **El importe de tasación del inmueble se utiliza para limitar el importe del préstamo a conceder.**

La normativa de transparencia señala que **el futuro deudor tiene derecho a proponer y elegir, de mutuo acuerdo con la entidad, la persona o empresa que vaya a llevar a cabo la tasación del inmueble objeto de la hipoteca**, aunque este derecho es poco conocido y casi nunca se ejerce, ya que los bancos operan con determinados tasadores que suelen ofrecer, dejando al cliente casi sin posibilidad de negociación, que deberían de ser mejor informados de la potestad de elegir por ellos mismos quien tasa la vivienda.

En España, para practicar ese tipo de tasaciones existen unas sociedades de tasación, que cuentan con la autorización del Banco de España y se encuentran inscritas en sus registros oficiales de entidades.

Habitualmente, los gastos de tasación son asumi-

dos por cliente. En este caso, usted tiene derecho a recibir de la entidad de crédito una copia del informe de tasación, o el original en el supuesto de que la operación no llegue a formalizarse. En cualquier caso, el cliente tiene derecho a conocer la identidad de los profesionales elegidos.

Desde diciembre de 2007, **la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del mercado hipotecario**, establece que las **entidades de crédito**, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, **deberán aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente**, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en dicha Ley y no esté caducada. Este artículo también dice que la entidad de crédito podrá realizar las comprobaciones que estime convenientes de la tasación presentada por el cliente, pero que no podrá cobrarle nada al cliente por dichas comprobaciones.

4 Tipos de interés y tipos de referencia

Podríamos definir el tipo interés como el “precio del dinero”. Concretamente el tipo de interés es el precio que se paga por la utilización del dinero. Como en todos los mercados, los precios regulan la oferta y la demanda. El dinero también tiene su mercado y el uso del mismo tiene un precio que es el tipo de interés.

En cuanto a los tipos de interés en hipotecas, la guía de acceso al préstamo hipotecario el Banco de España especifica: **“el tipo de interés y el resto de las condiciones financieras de las operaciones bancarias serán acordados libremente entre las entidades y los clientes”** y que “no están fijados por ninguna norma, son libres, aunque el cliente deberá recibir información antes de contratar”. Es indiscutible que nos hallamos ante un **escenario de negociación con desventajas para el consumidor**, fundamentalmente por desconocimiento de sus derechos en el escenario financiero. Las entidades financieras abusan de su dominio y ofrecen créditos caros, con diferenciales excesivos en las nuevas hipotecas. Cuando nos referimos al diferencial estamos hablando del porcentaje o margen que se suma al valor del índice que se pactado como referencia (Euribor, IRPH a 3 años de entidades de créditos...), en el momento de la revisión

del tipo de interés, de un préstamo hipotecario contratado a tipo variable o mixto. El diferencial se establece en un determinado número de puntos porcentuales, por ejemplo: 1,75.

Según el tipo de interés que se aplica a un préstamo, podemos mencionar los préstamos a tipo de interés fijo, a tipo de interés variable o tipo de interés mixto:

4.1 Interés en préstamos a tipo fijo

En los préstamos a tipo de interés fijo, **el tipo de interés se mantendrá constante a lo largo de toda la vida del préstamo**, por ejemplo, en un 4% anual. Este carácter constante le otorga una ventaja como es la estabilidad en los pagos, que no se modifican y que, por lo tanto, alejan el préstamo de cualquier incertidumbre respecto a la evolución de los tipos de interés. De esta manera, el deudor quedará protegido ante cualquier subida de los tipos de interés, si bien, en contrapartida, no podrá beneficiarse de posibles disminuciones.

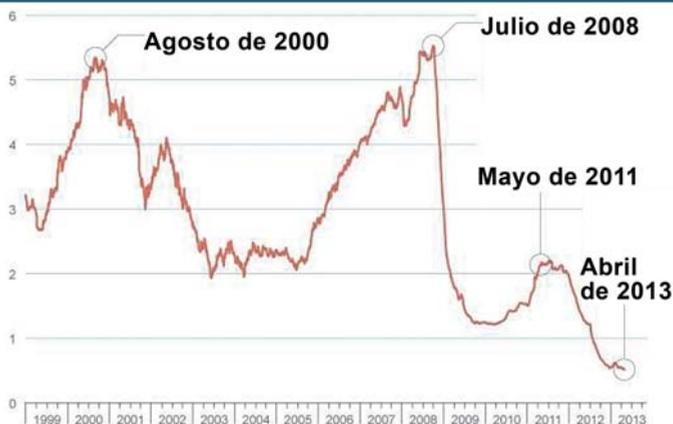
4.2 Interés en préstamos a tipo variable

Los préstamos sometidos a tipo de interés variable, **el tipo de interés de la operación variará**, cada cierto período, dependiendo de cómo evolucione la referencia que se haya acordado a tal fin.

El tipo de referencia más utilizado en España es el Euribor. La Orden de transparencia regula como tipos oficiales los siguientes:

- a) **Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años**, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España.
- b) **Tipo medio de los préstamos hipotecarios entre uno y cinco años**, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en la zona euro.
- c) **Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.**

Evolución del Euríbor Abr.1999-Mar.2013



- d) Referencia interbancaria a un año (**Euríbor**).
- e) Permuta de intereses/Interest Rate Swap (**IRS**) al plazo de cinco años.
- f) El **Mibor**, exclusivamente para los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero de 2000 conforme a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro.

EJEMPLO:

El tipo de interés de un préstamo se pacta con el Euríbor a un año más un diferencial de **1,75 puntos porcentuales**, con revisiones en el mes de octubre de cada año, tomando el dato del mes de septiembre. El 1 de octubre de 2013 se publicó en el BOE el Euríbor del mes de Septiembre de 2013, que fue del **0,543 %**. Consecuentemente, el tipo de interés aplicable desde octubre de 2013 a septiembre de 2014 será: **0,543% + 1,75% = 2,293%**.

La oferta de tipos de interés puede ser con diferencial bonificado o con diferencial no bonificado. Por lo general, en las operaciones a tipo de interés variable, es frecuente que las entidades ofrezcan bonificar el diferencial, a cambio de la contratación de determinados productos y/o servicios.

Muchos bancos y cajas ofrecen las llamadas **hipotecas bonificadas**, unos préstamos hipotecarios que **ofrecen disminuir su tipo de interés dependiendo de los productos vinculados que se adquieran con la misma entidad al contratar el préstamo**.

Por lo general, son hipotecas con un alto número de seguros y otras vinculaciones, y que tiene como objetivo “premiar” de algún modo la fidelidad y la vinculación del cliente con la entidad bancaria.

Demandas judiciales

Si quiere información sobre nuestras demandas agrupadas entre en

www.afectadosclausulasuelo.org

o contacte con nosotros en el

902 876 326

o en casoscolectivos@adicae.net

¿DE UNO EN UNO?



¡NO GRACIAS!

Así, por ejemplo, una hipoteca a Euribor + 2,5 % se podía quedar a Euribor + 1,80% al domiciliar la nómina (-0,25%), domiciliar los recibos del hogar (-0,15%), contratar una tarjeta de crédito con un mínimo de compra anual (-0,10%) contratar un seguro de desempleo (-0,10%) y abrir un plan de pensiones con una aportación mínima anual (-0,10%).

Pero ¿qué ocurre cuando el cliente que firmó estos acuerdos no puede cumplir con alguno de los requisitos que bajaban el diferencial de su hipoteca? Bien porque ya no se utilice tanto la tarjeta y se pretenda reducir al máximo el gasto, o no se pueda realizar la aportación mínima al plan de pensiones.

En estos casos el banco considera que se ha roto el acuerdo y, por lo tanto, restablece el diferencial. En el ejemplo anterior, si este año por ejemplo no lográramos realizar la aportación mínima al plan de pensiones (porque nos hemos quedado sin trabajo y no tenemos otros ahorros para afrontar el compromiso), pagaríamos Euribor + 1,90% en vez de Euribor +1,80% si mantuviéramos el resto de condiciones.



Según un estudio de ADICAE realizado en 9 ciudades españolas y a más de 35 entidades, entre los productos que permite bonificar el interés de la hipoteca se detectan como los más habituales el seguro de vida, seguro de hogar y multirriesgo, plan de pensiones y plan de jubilación. Sin embargo, el consumidor deberá de valorar cuidadosamente la contratación de estos productos vinculados y en ningún caso contratarlos si los costes derivados de los mismos son superiores al beneficio resultante de la bonificación del interés del préstamo hipotecario asociado a su contratación.

En el momento de contratar la hipoteca debemos tener en cuenta este diferencial, pues en el último año, a medida que el Euribor (usualmente es uno de los más

utilizados por las entidades crediticias) ha ido bajando, el diferencial medio que las entidades financieras suman a las hipotecas que comercializan ha ido subiendo. Esta situación debería ponernos en alerta ya que si contratamos una hipoteca con un diferencial elevado y en el futuro el Euribor tiende al alza se dispararían los intereses que tendríamos que pagar por el préstamo hipotecario, debiéndose analizar detenidamente las propuestas de varias entidades y seleccionar la mejor opción.

4.3 Interés en préstamos a tipo mixto

En los préstamos a tipo de interés mixto, se establece un **tipo de interés fijo durante los primeros años** y posteriormente, **hasta el vencimiento final, un tipo variable**.

5 Cálculo de cuotas y capital prestado

5.1. Cálculo de cuotas

La amortización representa el pago o conjunto de pagos que se efectúa para devolver a la entidad de crédito el capital prestado. **Existen diferentes métodos de amortización** o maneras de devolución del préstamo que determinan cómo se constituirá la cuota de amortización hipotecaria a pagar por el prestatario, normalmente con una periodicidad mensual. **La cuota de amortización** (conocida habitualmente como «mensualidad» cuando su pago tiene esa periodicidad) **se compone de dos elementos:**

- Una parte que es destinada a la **devolución del capital prestado** (amortización).
- Y otra parte destinada al **pago de intereses** que ha devengado el préstamo hipotecario.

SI TIENE UNA HIPOTECA CON INTERÉS VARIABLE CON CUOTA CONSTANTE DEBE SABER QUE EN CADA CUOTA AMORTIZARÁ MÁS CAPITAL PUESTO QUE EL CAPITAL VIVO DEL PRÉSTAMO HIPOTECARIO (Y LOS INTERESES CORRESPONDIENTES) SE IRÁ REDUCIENDO

8 Préstamos Hipotecarios (I)

La proporción de la cuota que se reserve al pago de intereses y a la amortización de capital variará dependiendo del sistema de amortización seleccionado. Se tendrá presente que el pago de intereses se calcula sobre el capital pendiente de amortizar en cada momento, por cuanto, mientras más se demore la devolución del capital —ya sea por el plazo del préstamo en sí mismo o por la forma en la que se disponga la amortización— mayor será el pago acumulado de intereses.

Existen diversos sistemas de amortización de préstamos, pero el más utilizado en España es el de «cuota constante» o «sistema francés». En este sistema de amortización, la cuota a pagar, con la periodicidad pactada (mensual, trimestral, etc.), permanece constante durante toda la vida del préstamo, siempre que se trate de préstamos a tipo de interés fijo. Si el préstamo es a tipo de interés variable (la mayor parte de los que hay en España), la cuota permanecerá constante para cada período de tipo de interés, pero variará en la fecha en que co-

rresponda la revisión del índice de referencia, volviendo a mantenerse constante en el nuevo valor hasta la siguiente revisión.

En las hipotecas a tipo variable la cuota permanece constante desde que se revisa hasta la nueva fecha de revisión, variando cada vez que se revisa el interés (normalmente semestral o anualmente).

La cuota mensual () de la hipoteca está formada por dos factores: $= I + A$

El primer factor se refiere a la cuota de intereses (I) que es la cantidad de intereses que pagamos cada mes, mientras que el segundo factor se refiere a la cuota de amortización de capital (A), que se refiere a la cantidad destinada a reducir la deuda pendiente del préstamo hipotecario. La cuantía variará en función de la cantidad de intereses pagada (a menos intereses pagados, más amortizamos). El valor total del préstamo será igual a las cuotas actualizadas a la tasa de referencia oficial.

EJEMPLO:

Realizaremos el cálculo de las cuotas mensuales utilizando el **simulador hipotecario de ADICAE** que se encuentra en la siguiente dirección:

<http://asp.adicae.net/proyectos/nacionales/hipotecas/formulario2.asp>

Supongamos que tenemos una hipoteca de 200.000 € con un tipo del interés del **Euribor + 1,75%** con un **plazo de 30 años**. Si el primer año el Euribor hipotecario es del **0,543 %** (publicado en el mes de Septiembre de 2013 según BOE), nuestro tipo de interés durante el primer año es un **2,293 %** (0,543 + 1,75). El banco nos fija la cuota hipotecaria, según este tipo de interés, en **766,46 €**. Esta cantidad en la primera cuota se destina:

Intereses (I) el primer mes: **378,21 €**.

Amortización de capital (A): **388,25 €**.

Con lo que la cuota mensual de la hipoteca será
 $= I + A = 378,21 + 388,25 = 766,46 €$





Préstamos Hipotecarios (I)



Préstamos Hipotecarios (II)

Tema 9. Préstamos Hipotecarios (II).

1 Cláusulas y prácticasabusivas en préstamos hipotecarios	119
1.1 Clasificaciones de cláusulas abusivas	119
1.1.1 Cláusulas financieras	119
1.1.2 Cláusulas de vencimiento anticipado	121
1.1.3 Cláusulas que afectan a la ejecución	121
1.1.4 Otras cláusulas	121
2 Modificaciones en la hipoteca (subrogación y novación)	122
2.1 La Subrogación	122
2.1.1 Subrogación hipotecaria acreedora	122
2.1.2 Los gastos asociados a la subrogación de un préstamo hipotecario	123
2.1.3 Subrogación hipotecaria deudora	124
2.2 La Novación modificativa	124
2.3 Cancelación de la hipoteca	124
3 Otras garantías. Aval y productos vinculados al préstamo hipotecario	125
3.1 La garantía personal. El aval	126
3.2 Productos vinculados al préstamo hipotecario	126
4 Ayudas a la vivienda y deducciones fiscales	127
4.1 Ayudas a la vivienda	127
4.1.1 Préstamos convenidos	127
4.1.2 Ayudas económicas directas	127
4.1.3 Conveniencia de los planes nacionales de la vivienda	128
4.2 Deducciones Fiscales	128

1 Cláusulas y prácticas abusivas en préstamos hipotecarios

En muchos contratos financieros podemos encontrar **cláusulas abusivas**, pero, generalmente, **los casos más sangrantes y habituales son los relacionados con productos de financiación**. Si sospechamos que hemos sido víctimas de un engaño que ha culminado con la inclusión de una o varias cláusulas abusivas en nuestra hipoteca no debemos quedarnos parados. Es necesario moverse y reclamar para librarnos de el perjuicio económico que puede causarnos.

Se entiende por cláusula abusiva toda aquella estipulación contractual no negociada individualmente cuya incorporación al contrato viene impuesta por una sola de las partes – en este caso, la entidad bancaria - y que, en contra de las exigencias de la buena fe que debe presidir todo contrato, **causa, en perjuicio del consumidor, un importante desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.**

LAMENTABLEMENTE, LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS AFECTAN A LOS CONTRATOS DE TODO TIPO, PERO LAS MÁS SANGRANTES SON LAS DE LOS PRODUCTOS DE FINANCIACIÓN

De acuerdo con lo establecido en el art. 10 de la **Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU)**, tales cláusulas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas. En el caso de que el Juez declarara la nulidad de dichas cláusulas, el resto del contrato seguiría teniendo vigencia y obligaría a las partes a su cumplimiento, salvo en el supuesto de que las cláusulas subsistentes – es decir, las no abusivas, y por ello no anuladas – provocaran una situación no equitativa en la posición de las partes que no pudiera ser subsanada, en cuyo caso, se podría declarar la ineficacia del contrato.

Según un reciente estudio elaborado por el Colegio de Registradores para analizar la Ley 1/2013 de 14 de mayo de medidas para reforzar la Protección de los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, que adapta la legislación vigente, a las exigencias de la sentencia del Tribunal de Justicia Europeo de 14 de marzo de 2013 y la sentencia del Tribunal Supremo de 9 de mayo de 2013 (cláusulas

suelo), se elabora un listado o clasificación de las cláusulas abusivas más frecuentes utilizadas por las entidades financieras, que, de acuerdo con la nueva ley, los registradores deberían rechazar su acceso o inscripción en el registro de la propiedad.

1.1 Clasificaciones de cláusulas abusivas

El listado incluye un total de 35 cláusulas agrupadas en cuatro categorías: **cláusulas financieras, cláusulas de vencimiento anticipado, cláusulas afectantes a la ejecución y otras cláusulas que no deben constar en el asiento registral**. No se trata de una enumeración cerrada de disposiciones que deban ser rechazadas simultáneamente y de manera automática por ser abusivas, sino que el estudio incluye orientaciones sobre cuáles pueden serlo en función de cómo esté redactada.

1.1.1 Cláusulas financieras

Entre las disposiciones del ámbito financiero que, de conformidad con la nueva legislación, podemos encontrar las siguientes:

- Aquellas que en relación a los intereses ordinarios:
 - 1) Incluyan **redondeos de intereses ordinarios por encima del 1/8 de punto**.
 - 2) Que fijen la **variación de los intereses sólo al alza**.
 - 3) Que señalen un **tipo de referencia no objetivo** por incluir, en todo o en parte, el tipo de la propia entidad bancaria.

Estos pactos son contrarios a normas imperativas o prohibitivas como por ejemplo, la Disposición Adicional 12ª de la **Ley 44/2002 de Medidas de Re-**



forma del Sistema Financiero, el art. 1256 del Código Civil o el art. 10 LGDCU, y ya han sido declarados abusivos, y en consecuencia, no inscribibles por diversos Juzgados.

- Las que establezcan **intereses por demora que sean superiores a 3 veces el interés legal del dinero** (es decir, el máximo sería el 12%, ya que el interés legal está fijado para el año 2013 en el 4%). Sólo podrán devengarse sobre el principal pendiente de pago y no podrán ser capitalizados en ningún caso.
- Aquellas que establezcan las denominadas **Cláusulas suelo-techo** sobre las que el hipotecado no haga constar su consentimiento expreso, o aún cuando las consienta expresamente, haya un límite de la variación máxima al alza (en beneficio del banco) mayor que el de la variabilidad a la baja (en beneficio del hipotecado). Estas cláusulas limitan las subidas o bajadas de los tipos de interés hasta el tope fijado en el contrato, que suele ser superior al 3%. Las entidades bancarias han venido alegando que la cláusula no es abusiva pues dicen que a cambio de la cláusula suelo se establece en las escrituras una cláusula techo; sin embargo, tal y como ADICAE ha venido manteniendo, los valores dados a las cláusulas techo (a partir de un 8% hasta el 15%), provocan que las mismas no puedan ser aplicadas en la práctica en toda la vida del préstamo y confirma el carácter abusivo de las mismas.

LA CLÁUSULA TECHO SUELE GUARDAR GRAN DESPROPORCIÓN CON LA CLÁUSULA SUELO Y PODRÍA NO ENTRAR EN VIGOR EN TODA LA VIDA DEL PRÉSTAMO

A este respecto, debemos destacar la reciente **Sentencia del Tribunal Supremo, núm. 241/2013, de 9 de mayo de 2013**, declara nula la cláusula suelo en las hipotecas de tres entidades bancarias, pero por motivos de falta de transparencia en la comercialización. A tal efecto, entiende el Tribunal que esta transparencia debe concretarse en la comprensibilidad real de su importancia por parte del consumidor, asegurando que éste entienda la cláusula de forma individualizada y no enmascarada en la totalidad del contrato, sin diluir la

realidad de sus efectos mediante el resto de cláusulas del contrato, como por ejemplo las cláusulas techo, o las bonificaciones que se establecen para determinar el tipo de interés variable que se aplicará al contrato. El consumidor, en definitiva debe estar completamente informado de que cuando el tipo de interés aplicado baja a determinados niveles, el préstamo firmado se transforma en un préstamo a tipo de interés fijo, tornándose nuevamente en variable cuando el índice de referencia (generalmente el Euribor), ascienda por encima de los límites mínimos acordados.

Si es necesario, debe facilitarse al consumidor por parte del prestamista, una simulación de escenarios diversos relacionados con el comportamiento razonablemente previsible del tipo de interés en el momento de contratar, informándole de otros productos para que pueda efectuar una comparación teniendo así suficiente información para poder escoger.

Obviamente, no se han proporcionado a los consumidores simulaciones de escenarios futuros, ni explicaciones acerca de que la aplicación de la cláusula suelo convierte el interés en fijo, (aspecto generalizado para todas las hipotecas con cláusula suelo). Así que a pesar de declarar que dichas cláusulas podrían ser válidas cuando se cumplan los requisitos de transparencia, en la práctica la Sentencia las declara nulas.

ADICAE, ha defendido y defiende, que las **cláusulas suelo**, evidentemente, **provocan el desequilibrio de las partes** (usuario y banco), debido al conocimiento profesional de las entidades bancarias del escenario del futuro próximo de los tipos de interés, frente al desconocimiento de los usuarios.

- Los pactos relativos al **pago de comisiones y compensaciones de riesgo de interés que excedan del máximo permitido** por las normas que las regulan (ej. art. 8 Ley 41/2007, que fija que la cantidad a percibir por la entidad acreedora en concepto de compensación por desistimiento, no podrá ser superior: a) al 0,5% del capital amortizado anticipadamente cuando la amortización anticipada se produzca dentro de los 5 primeros años de vida del préstamo, o b) al 0,25% del capital amortizado anticipadamente cuando la amortización anticipada se produzca en un momento posterior.

9 Préstamos Hipotecarios (II)

- Los pactos que impongan al deudor el pago de gastos o impuestos cuyo abono por ley correspondería al acreedor.
- Los pactos que dan derecho a la entidad bancaria a exigir el pago de los intereses de las amortizaciones aplazadas y todavía por vencer.

1.1.2 Cláusulas de vencimiento anticipado

El criterio en teoría era que las garantías de la hipoteca sólo se ejecutaban anticipadamente cuando el deudor hipotecario incumplía una cláusula del préstamo garantizada con responsabilidad propia. Sin embargo, ha sido una práctica habitual de las entidades incluir todo tipo de cláusulas cuyo incumplimiento les autorizaría a ejecutar anticipadamente la hipoteca. **Entre las que se consideran no admisibles son las que autorizan al banco a ejecutar la hipoteca cuando:**

- El cliente deje de pagar una o dos cuotas del préstamo hipotecario. **Será necesario el impago de al menos 3 cuotas para que pueda ejecutarse**, ya que el nuevo **art. 693.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil** así lo dispone, y se trata de una norma imperativa.
- **Se venda la finca o el inmueble.**
- **El hipotecado deje de cumplir algunas obligaciones accesorias**, como por ejemplo la no inscripción de la hipoteca en el Registro de la Propiedad, la no inscripción en plazo determinado de la hipoteca o la denegación parcial de inscripción de la hipoteca por el registrador. Este pacto es rechazado por la STS de 12 de diciembre de 2009 porque “no cabe hacer recaer exclusivamente sobre el prestatario la circunstancia de que la hipoteca prevista no se pueda constituir, incluso por motivos ajenos al mismo, y no tiene en cuenta que es de la Entidad Financiera la carga o diligencia de hacer las comprobaciones pertinentes en el Registro antes de suscribir el préstamo”.
- **El valor de la finca baje**, ya sea por deterioro o por cambios en el precio de mercado.
- Se den **otras causas** que no estén relacionadas con el contrato de hipoteca entre el banco y el cliente.



1.1.3 Cláusulas que afectan a la ejecución

No deben admitirse las cláusulas que regulen determinados aspectos de la ejecución, como:

- Establecer una **tasación** de la finca **que no se ajuste a los requisitos legales**.
- Un **pacto de venta extrajudicial** en casos **en que la deuda no esté inicialmente determinada**, salvo que se haya consentido expresamente y así se haya hecho constar en el Registro.
- **Extender la hipoteca a los bienes muebles colocados permanentemente en los edificios**, y a las mejoras realizadas por un tercer poseedor.
- **Establecer que el deudor pague los honorarios del abogado del banco en caso de que se ejecute la hipoteca extrajudicialmente**, porque su intervención no es obligatoria y el notario sólo debe practicar la liquidación de gastos, considerando exclusivamente los honorarios de su actuación y los derivados de los distintos trámites seguidos.

1.1.4 Otras cláusulas

Entre el resto de cláusulas que pueden considerarse abusivas, aparecen algunas como:

- **Que el hipotecado acepte someterse a un juez o tribunal distinto del que corresponda** conforme a las reglas de competencia establecidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Pactos en los **que el deudor se comprometa a compensar la deuda de la hipoteca con las deudas que la entidad tenga con él**.
- El pacto para **extender la hipoteca a ampliaciones** o nuevas construcciones en la finca.

2 Modificaciones en la hipoteca (subrogación y novación)

DURANTE LA VIDA DE LA HIPOTECA PODREMOS MODIFICAR EL PLAZO, EL IMPORTE O EL INTERÉS APLICADO A LA MISMA. A CAMBIO, LA ENTIDAD COBRARÁ UNA COMISIÓN

A lo largo del período de vigencia de un préstamo hipotecario **es posible modificar las condiciones** del mismo a través de distintos procedimientos como la subrogación o la novación del contrato.

2.1 La Subrogación

En el ámbito del Derecho la subrogación es un término relacionado con la delegación o reemplazo de obligaciones hacia otros. Con carácter general se trata de un negocio jurídico mediante el cual una persona (física o jurídica) sustituye a otra en una obligación. Por dicho motivo, **la subrogación puede darse en cualquiera de las dos posiciones de una obligación, tanto deudora como acreedora.**

Si la **subrogación es en la posición del acreedor**, (cambio de entidad bancaria) **otro banco adquiere la posición de acreedor en una deuda con otra entidad** al proceder al abono de ésta, de manera que desde su comunicación al deudor, éste deberá pagar ahora al nuevo acreedor (banco). La subrogación por cambio de acreedor puede ser, a su vez, de 2 tipos: **convencional** (pactada), que existirá cuando el cambio de acreedor se lleva a cabo **por acuerdo entre el antiguo y el nuevo acreedor**, con consentimiento de ambas partes y simple conocimiento del deudor; (esta situación se produce cuando una entidad bancaria absorbe a otra, el banco que ha realizado la absorción se subroga en la posición de acreedor del banco anterior en sus hipotecas) o **sin consentimiento**, que existirá cuando es el **deudor el que interviene para colocar un nuevo acreedor en lugar del primitivo**, sin consentimiento de éste. (es decir, es el usuario el que busca otro banco que se subroge en la hipoteca, normalmente porque le ofrece mejores condiciones).

Si por el contrario, la **subrogación es en la posición del deudor**, (esta situación se produce habitualmente cuando el usuario compra un piso de nueva

construcción y se subroga en la hipoteca que previamente había contratado el promotor/constructor) dado que éste es el obligado al cumplimiento, **es necesaria la autorización del acreedor para que se produzca la subrogación**, ya que es posible que el nuevo deudor no tenga tantos bienes o no esté suficientemente capacitado para cumplir con la obligación. No es necesaria dicha autorización en caso de muerte del deudor, si la subrogación es por herencia.

Curiosamente, antes de 2007, la problemática habitual de los consumidores en las subrogaciones en préstamos al promotor, consistía en que éste le solía traspasar hipotecas en malas condiciones por tipo de interés o comisiones, y el usuario tenía que defenderse buscando otra hipoteca distinta. Actualmente, con el número tan reducido de préstamos concedidos por las entidades bancarias, es el promotor el que se encuentra con el problema de no poder vender un piso, porque el banco no acepta al comprador como deudor en la hipoteca.

2.1.1 Subrogación hipotecaria acreedora

Se produciría cuando una entidad bancaria sustituye a otra entidad bancaria como acreedora. Este proceso, regulado en la **Ley 2/1994, de 30 marzo**, tiene como finalidad estimular la competencia entre entidades bancarias, que para lograrlo deben ofrecer condiciones más ventajosas para los consumidores - y tratar de favorecer la conversión de las hipotecas fijas en variables, además de aprovechar el descenso de los tipos de interés - y funciona de la siguiente manera:

- a) **La nueva entidad que quiera subrogarse en la posición acreedora presenta una oferta vinculante al deudor hipotecario**, detallando las nuevas condiciones del préstamo y a continuación se pone en contacto, a través de conducto notarial, con la entidad bancaria acreedora para hacérselo saber y para solicitar que le sea certificado el saldo pendiente de pago del préstamo en cuestión. La aceptación por parte del deudor hipotecario de la oferta vinculante realizada por la nueva entidad bancaria implica autorización para que ésta se la notifique a la entidad acreedora original.

b) **La antigua entidad tiene un plazo de 7 días para emitir este certificado del importe adeudado por el préstamo hipotecario y 15 días para igualar o mejorar las nuevas condiciones de interés ofrecidas por la competencia** (en este último caso no prosigue la subrogación). En el primer supuesto, para que la subrogación surta efectos, bastará con que la entidad bancaria subrogada declare en la escritura pública de subrogación que debe otorgarse ante Notario el haber pagado a la acreedora la cantidad acreditada por ésta (mediante la mencionada certificación/liquidación de deuda) por capital pendiente e intereses y comisiones devengadas y no satisfechas.

En el caso de que la entidad bancaria acreedora inicial iguale las condiciones de la nueva entidad, podrá mantenerse como acreedora en la hipoteca. Se producirá una novación para adaptar la hipoteca a las mejores condiciones ofrecidas por la otra entidad bancaria (se modificará el interés o el plazo de la misma). Y la entidad que se mantiene como acreedora no podrá cobrar comisión por novación, ya que no es un servicio solicitado por el cliente (que normalmente ya habría pedido una mejora de sus condiciones y sin conseguirla, se ha visto obligado a buscarla en otras entidades), sino impuesto por la entidad bancaria.

c) **En la escritura de subrogación sólo se puede modificar el tipo de interés aplicable, tanto ordinario como de demora, inicialmente pactado o vigente, así como la alteración del plazo del préstamo, o ambas**, manteniendo las otras condiciones de la hipoteca (capital pendiente, método o sistema de amortización y cualesquiera otras condiciones financieras, prestación o modificación de garantías personales...) Esta condición, es exclusivamente para que se puedan aplicar las exenciones y rebajas en materia de comisiones, y gastos de Registro e Impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.

2.1.2 Los gastos asociados a la subrogación de un préstamo hipotecario

Estos gastos **son superiores a los de la novación, pero muy inferiores a los asociados a la formalización de una hipoteca nueva.**

Cuando se haya pactado amortización anticipada sin fijar comisión, no habrá derecho a percibir cantidad alguna por este concepto. En las hipotecas a

tipo variable, si se hubiese pactado una comisión de amortización anticipada igual o inferior al 1 por 100, la comisión a percibir será la pactada. En los demás casos, la entidad acreedora solamente podrá percibir por comisión de amortización anticipada el 1 por 100 cualquiera que sea la que se hubiere pactado.



No obstante, según la ley, si la entidad acreedora (que pierde la hipoteca en favor de otra) demuestra la existencia de un daño económico que no implique la sola pérdida de ganancias, producido de forma directa como consecuencia de la amortización anticipada, podrá reclamar aquél daño. Esta norma indujo a algunas entidades a pretender cobrar mayores comisiones de amortización anticipada basándose en dichos gastos, pero cuando se les exigió que los acreditasen, esta práctica desapareció.

Esta norma está pensada para aquellas hipotecas que puedan estar vinculadas a títulos de inversión (cédulas hipotecarias), y cuya amortización implique para la entidad la amortización anticipada de dichas cédulas con el correspondiente coste. Pero en realidad las entidades financieras no vinculan con tanta exactitud una hipoteca a la emisión de cédulas hipotecarias (en todo caso lo hacen por bloques), de forma que la pérdida de una de esas hipotecas no le obliga a realizar amortizaciones anticipadas y no les provoca los perjuicios que alegan.

También existen gastos notariales, registrales (la escritura de subrogación debe inscribirse en el Registro de la Propiedad mediante el oportuno asiento o anotación registral) y de gestión de la escritura de subrogación, pero son mucho menores que los de una hipoteca nueva, fundamentalmente porque no hay que cancelar la hipoteca original en el Registro de la Propiedad y está exenta de pago del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados.

2.1.3 Subrogación hipotecaria deudora

Se produciría cuando, por ejemplo, el comprador adquiriera una vivienda ya hipotecada y optara por subrogarse en el préstamo hipotecario que gravara la vivienda, es decir, **adoptando la posición deudora del vendedor de la vivienda**.

Es una operación **frecuente para viviendas nuevas cuando el promotor tiene un préstamo hipotecario**. Se subroga el préstamo en el momento de la entrega de la vivienda mediante la correspondiente escritura pública, con determinadas condiciones. También es posible en la compra de una vivienda de segunda mano subrogar la hipoteca de los antiguos propietarios.

2.2 La Novación modificativa

La novación hipotecaria es el proceso mediante el cual la entidad financiera, de acuerdo con el deudor hipotecario, modifica las condiciones del préstamo hipotecario originariamente convenido. Es decir, se trata de una **renegociación de las condiciones de la hipoteca, sin cambio de entidad bancaria**. La entidad no tiene obligación de atender esta petición, por lo que el éxito de la negociación dependerá del perfil del titular y del interés de la entidad de mantenerlo como cliente. Existe la posibilidad de realizar novación sobre:

- El **tipo de interés aplicado**
- El **importe pendiente** (si necesitara disponer de más dinero, ampliación de hipoteca)
- El **plazo de amortización** (tanto para prorrogarlo como para recortarlo)
- Los **titulares del préstamo** (supresión de alguno de ellos por causas tales como separación, divorcio y fallecimiento).

La entidad bancaria podrá exigir una comisión por el servicio, esta es muy discutible, ya que en la práctica es parte de la negociación. La comisión será más o menos alta en función de las características del caso concreto.

No obstante, **en los préstamos hipotecarios a interés variable, cuando la novación sólo se refiera**

a la ampliación del plazo del préstamo, la comisión está limitada al 0,1% sobre el capital pendiente de amortizar (art. 10 Ley 2/1994 de Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios)

Si sólo se rebaja el tipo de interés, ni siquiera es necesaria una escritura pública, lo que resulta más barato. Puede hacerse simplemente a través de un contrato privado, o incluso a través de una comunicación por carta por parte de la entidad. En cualquier caso, la novación da muchas más garantías si se realiza formalmente ante notario.

La Ley 2/1994 de Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios establece que estarán exentas del pago del Impuesto de Actos Jurídicos Documentados las escrituras públicas de novación modificativa de préstamos hipotecarios siempre que el acreedor fuera una entidad financiera y siempre que la modificación se refiera a las condiciones del tipo de interés inicialmente pactado o vigente, a la alteración del plazo del préstamo, o a ambas.

2.3 Cancelación de la hipoteca

Cuando por fin se ha pagado totalmente el préstamo hipotecario, la hipoteca que garantizaba la operación (es decir, la vivienda) sigue existiendo legalmente. **Para extinguir esta hipoteca hace falta otorgar una nueva escritura pública ante notario de levantamiento o cancelación de la hipoteca**. Los gastos de esta escritura se suelen prever en la escritura de constitución de la hipoteca. Corren a cargo del deudor, aunque normalmente no es necesario que intervenga porque el otorgamiento se hace por representantes de la entidad financiera. Aún así, debería asegurarse de que se haga.



CUANDO TERMINE DE PAGAR LA HIPOTECA UN NOTARIO DEBERÁ CANCELARLA. NORMALMENTE SE ENCARGA DE ESTE TRÁMITE EL BANCO. ASEGÚRESE DE QUE SE HACE

La cancelación de la hipoteca **es un trámite necesario para poder vender posteriormente su vivienda: sólo podrá hacerlo si figura libre de cargas en el Registro de la Propiedad**. Muchos propietarios se olvidan de hacerlo hasta que quieren vender la vivienda y se encuentran con que todavía está gravada con esa carga, con la hipoteca.

3 Otras garantías. Aval y productos vinculados al préstamo hipotecario

Las entidades bancarias a la hora de suscribir un préstamo hipotecario, además de la propia garantía hipotecaria (es decir, la vivienda que se pretende adquirir o que se necesita volver a hipotecar para obtener financiación) suelen exigir otras garantías de diversa naturaleza, cuya finalidad es la de ofrecer mayor seguridad a la entidad de crédito de que percibirá el importe del capital debido más los intereses en el supuesto de que el prestatario no los reembolse voluntariamente. **Una de las garantías más comunes es la personal, mediante aval, usualmente solidaria**, constituida por una o varias personas distintas del deudor.

Existe también **la garantía hipotecaria, mediante hipoteca constituida sobre otros bienes inmuebles de titularidad del prestatario** o mediante hipoteca mobiliaria constituida en la forma establecida en la Ley de hipoteca mobiliaria y prenda sin desplazamiento de la posesión.

Otro tipo de **garantía** sería la **pignoraticia, mediante prenda constituida sobre títulos-valores** (por ejemplo, acciones de una sociedad anónima), o sobre mercancías (warrants); o mediante prenda sin desplazamiento, constituida en la forma establecida en la Ley mencionada.

La **libertad de contratación** que preside nuestro ordenamiento, permite que, ante las circunstancias concretas, relativas al prestatario, su situación financiero-patrimonial, y la cantidad solicitada a crédito, el banco decida solicitar garantías adicionales a las anteriormente mencionadas.

No obstante, cuando se trate de contratos de crédito a consumidores, no debe olvidarse el contenido de la legislación que los protege, en el sentido de no permitirse la exigencia de garantías desproporcionadas al riesgo asumido, la garantía usualmente más solicitada es el Aval de familiares más solventes que el deudor o un seguro de vida sobre el deudor.

Seguro de vida. Las entidades bancarias instan a sus clientes a contratar un seguro de vida para asegurarse así el cobro de la hipoteca en caso de fallecimiento. Su coste dependerá en gran medida de factores como la edad, la profesión y el estado de salud del asegurado, así como del importe a asegurar y de posibles extras en la póliza como cobertura en caso de invalidez. **Suele costar entre 300 y 800 € al año**, aunque el precio varía mucho en función del perfil del solicitante.

*QUE NO LE ENGAÑEN,
LOS PRODUCTOS
VINCULADOS QUE LE
OFRECEN EN EL BANCO
NO SON OBLIGATORIOS.
SÓLO DEBERÁ
CONTRATAR UN SEGURO
DE INCENDIOS*

Este producto, podría considerarse un producto vinculado inútil para el deudor, que puede considerar totalmente garantizado el préstamo con la vivienda, pero en aquellos casos en que el deudor sea el único que obtiene rentas dentro de su familia, puede resultar un producto adecuado para que su familia no tenga problemas ni pierda la vivienda en caso de fallecimiento del deudor.

En la misma línea que el seguro de vida tendríamos el **Seguro de desempleo o seguro de protección de pagos**. Se trata de una protección que mantiene el pago de la cuota de la hipoteca en caso de no poder hacerle frente por desempleo o incapacidad temporal. Hay que tener cuidado con la letra pequeña de estos seguros, puesto que si el despido o la incapacidad se han producido en ciertas condiciones, es muy posible que el seguro no lo cubra. Su precio suele oscilar entre el 1% y el 1,5% del valor total de la hipoteca. Para una hipoteca de 150.000 €, por ejemplo, costaría entre 1.000 € y 1.500 € a pagar en el momento de la firma, ya que suelen ser seguros de prima única. Hay que tener en cuenta, además, que sólo cubren un número máximo de mensualidades (entre 12 y 24) durante un período concreto, normalmente los primeros cinco años de hipoteca.

3.1 La garantía personal. El aval

Una modalidad de garantía muy utilizada en la práctica bancaria es el aval que se incluye o añade en la escritura hipotecaria. De este modo, se celebra un contrato entre el acreedor y el avalista, que añade a la responsabilidad personal del deudor principal la del otro sujeto. La responsabilidad asumida por el avalista es accesoria y, en principio, subsidiaria de la principal.

El aval podrá ser prestado por uno o por varios avalistas, en cuyo caso **deberá hacerles asumir la garantía como solidaria, no sólo respecto al deudor principal, sino también entre ellos.**

En caso de que el avalista pague, podrá reclamar al deudor principal lo pagado por dos vías: mediante el ejercicio de la acción de reembolso, debiendo el deudor abonar lo pagado por el avalista en concepto de principal, más intereses y gastos; o mediante la subrogación en los derechos que el acreedor tenía contra el deudor.

El avalista de un préstamo hipotecario, no recibe información del pago de cuotas periódicas del préstamo, ni sobre el capital pendiente, pero puede solicitar dicha información al Banco con total derecho, ya que **en caso de impago por parte del deudor principal, la entidad bancaria se dirigirá directamente**

contra el avalista.

3.2 Productos vinculados al préstamo hipotecario

Las entidades de crédito suelen exigir además de las garantías anteriormente comentadas, la contratación de productos o servicios bancarios vinculados al préstamo hipotecario, que si son contratados pueden rebajar el tipo de interés de la hipoteca.

Algunos de ellos, como la domiciliación de la nómina y de los principales recibos del hogar (luz, agua, gas, teléfono, etc...), **no suponen un coste extra, pero la mayoría sí tienen un precio que puede llegar a ser una pesada carga a final de cada mes.** Por este motivo es necesario informarse bien de su coste y modalidad de pago, para poder valorar con conocimiento la conveniencia de contratarlos o no, estudiando si el coste de la suscripción de tales productos vinculados merece la pena en función del ahorro producido por la rebaja del tipo de interés del hipoteca ofertado por el banco si se contratan. Dicho de otro modo, **debe valorarse si es más rentable contratarlos y reducir nuestro diferencial, o si por el contrario es preferible mantener un diferencial no bonificado y ahorrarnos el importe de las vinculaciones.**

El consumidor debe tener claro que en modo alguno es obligatoria la contratación de tales productos vinculados, **a excepción de un seguro de daños/incendio** (cosa diferente al seguro multirriesgo del hogar que se suele ofrecer o “recomendar” al cliente, como veremos) **sobre el inmueble a hipotecar.** Lo que en ningún caso podrá realizar la entidad, como ha destacado en alguna de sus resoluciones el Tribunal de Defensa de la Competencia, es obligar al consumidor a contratar dichos seguros en entidad perteneciente al mismo grupo de la concedente del préstamo hipotecario y en este sentido se ha manifestado igualmente el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Además, los seguros que venden los bancos suelen ser más caros que los ofrecidos por cualquier aseguradora. Por ello, **antes de firmar, es muy recomendable conocer los precios en el mercado** y tener el dato en cuenta en nuestros cálculos para saber si nos conviene contratarlos o no.



En cualquier caso debemos distinguir entre los productos vinculados que van destinados a rebajar el diferencial del tipo de interés, que se corresponden con productos o servicios que le suponen unos ingresos a la entidad bancaria (domiciliaciones, tarjetas, seguro de hogar, plan de pensiones), de aquellos otros productos vinculados que suponen un coste añadido para el usuario y una mayor garantía para el banco (seguros de vida, o seguro de pagos-desempleo).

4 Ayudas a la vivienda y deducciones fiscales

4.1 Ayudas a la vivienda

El **Ministerio de Vivienda**, a través del **Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación** ofrece una serie de **ayudas destinadas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda** –únicamente analizaremos las relativas a adquisición de la vivienda habitual -, completadas en su caso con la regulación que, en su caso, establezca cada Comunidad Autónoma dentro de ese marco común. La tramitación de estas ayudas estatales la realizan las CCAA que son las que, según donde se resida o encuentre la vivienda objeto de la ayuda, reconocen el derecho a percibir las y las gestionan, modulándolas de forma diversa en función de las necesidades propias de su respectivo ámbito territorial. En consecuencia, la solicitud de las ayudas debe dirigirse a las CCAA, que, dentro de las condiciones generales que fija el Plan, pueden establecer requisitos específicos para su obtención o completarlas y mejorarlas a través de su propia normativa.



Se trata de ayudas financieras que adoptan las siguientes modalidades:

4.1.1 Préstamos convenidos

Son **préstamos concedidos en condiciones aparentemente más ventajosas que las habituales**, pactadas entre el Ministerio de Vivienda y entidades de crédito, pero que sin las ayudas correspondientes a intereses, resultan en muchas ocasiones, peores préstamos que los ofrecidos en el mercado hipotecario). Las características comunes de estos préstamos convenidos son las siguientes:

- Serán **concedidos por entidades de crédito que hayan suscrito convenios con el Ministerio de Vivienda**.
- **No se podrá aplicar comisión alguna** por ningún concepto en relación con estos préstamos.
- El **tipo de interés aplicable** a los préstamos cualificados (tanto a los nuevos, como a los concedidos anteriormente en el marco del Plan de Vivienda) **será acordado anualmente por el Consejo de Ministros**.
- Las **cuotas a pagar** a la entidad de crédito **serán constantes a lo largo de la vida del préstamo**, dentro de cada uno de los periodos de amortización a los que corresponda un mismo tipo de interés.
- Los **préstamos serán garantizados con hipoteca**, salvo excepciones previstas en el Plan.

4.1.2 Ayudas económicas directas

- **Subsidiación de los préstamos convenidos**.
- **Cantidad fija**, en función del préstamo convenido, que el Ministerio de Vivienda abona por cuenta del adquirente a la entidad de crédito.
- **Subvenciones**.
- **Otras ayudas económicas directas** destinadas a facilitar el pago de la entrada para el primer acceso a la vivienda en propiedad.

Las **condiciones generales para acceder a tales ayudas** financieras consisten en el cumplimiento de los siguientes requisitos, sin perjuicio de los específicos para determinadas ayudas:

1. Que las actuaciones para las que se solicita financiación hayan sido **calificadas o declaradas como protegidas por las CCAA o por las Ciudades de Ceuta y Melilla**.
2. Que las **viviendas** objeto de esas actuaciones se destinen a **residencia habitual y permanente**.
3. Que los **adquirentes, adjudicatarios o promotores** para uso propio **no sean titulares de otra vivienda** de protección oficial, ni de una vivienda libre (cuyo valor exceda del 40% de la vivienda protegida)
4. Tengan **ingresos familiares** corregidos que **no excedan de 6,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM)** (fijado para el 2013 en la cantidad de 532,51 € mensuales y 6.390,13 € anuales) **para la obtención de préstamo convenido o de 3,5 veces el IPREM para ser beneficiarios de ayudas estatales financieras directas**.
5. **No hayan obtenido previamente financiación de Planes de Vivienda en los últimos diez años**.
6. **Que las viviendas, no excedan de** los precios máximos de venta, adjudicación o renta que establece el Plan, a partir del precio básico nacional, fijado actualmente en **695,19 € por metro cuadrado** de superficie útil.
7. **Que las viviendas no excedan de** las superficies útiles fijadas como máximas (**90 metros cuadrados**, con carácter general)

4.1.3 Conveniencia de los planes nacionales de la vivienda

Tradicionalmente en España, los Planes Nacionales de la Vivienda han supuesto la **concesión de préstamos más económicos**, con **ayudas directas para la adquisición de vivienda protegida**, al mismo tiempo que promovía la vivienda protegida a un precio accesible.

En la actual situación, tras el pinchazo de la burbuja inmobiliaria, nos encontramos ante una situación sin precedentes, en la que la vivienda libre en la actualidad ha bajado su precio por metro cuadrado por debajo de los parámetros de la vivienda protegida, dejando a esta última como una vivienda que económicamente ya no resulta tan interesante, y además conlleva una serie de obligaciones (prohibición de venderse o alquilarse en un determinado plazo) que le restan atractivo.



Actualmente, los préstamos convenidos tienen unos tipos de interés peores que los del mercado libre de las fechas similares a las que estos fueron concedidos, si no fuese por las subsidiaciones que conllevan. Pero estas subsidiaciones concedidas por las Comunidades Autónomas con cargo a sus presupuestos se están quitando para préstamos ya concedidos con el correspondiente perjuicio para el usuario.

4.2 Deducciones Fiscales

Con carácter previo, hemos de señalar que la declaración de la renta del ejercicio 2012 fue la última con beneficios para el comprador de vivienda, ya que el Gobierno suprimió la deducción por adquisición o compra de vivienda habitual a quienes la adquirieron después del 1 de enero de 2013. Por lo tanto, **todo ciudadano que haya comprado una vivienda después de esa fecha no podrá aplicarse ese beneficio fiscal**, si bien, **los que compraron su vivienda habitual antes del 31 de diciembre de 2012 seguirán pudiendo deducirse las cantidades destinadas a la compra o al pago de la hipoteca**. Es por ello, que se analiza también este concepto de adquisición de vivienda habitual, ya que

9 Préstamos Hipotecarios (II)

puede seguir produciendo beneficios fiscales en aquellas personas que adquirieran su vivienda recurriendo a financiación ajena (préstamo hipotecario) antes del 31 de diciembre de 2012.

La **base máxima de inversión deducible** para los supuestos de **adquisición o rehabilitación de la vivienda habitual se fijan en 9.040 € anuales**. Este límite será único para el conjunto de los conceptos de inversión reseñados - más los de construcción o ampliación de la vivienda habitual y cantidades depositadas en cuentas de ahorro vivienda - y se aplicará en idéntica cuantía en tributación conjunta. El eventual exceso de las cantidades invertidas sobre dicho importe no puede trasladarse a ejercicios futuros.

Cuando la adquisición o rehabilitación se realicen con financiación ajena, las cantidades financiadas se entienden invertidas a medida que se vayan amortizando los préstamos obtenidos. En estos supuestos, formarán parte de la base de la deducción tanto la amortización del capital como los intereses y demás gastos derivados de dicha financiación.

Porcentajes de deducción aplicables (Ejercicio 2012).

En los supuestos de adquisición o rehabilitación de la vivienda habitual el porcentaje a aplicar es del 15% - un 7,5% corresponde al Estado y otro 7,5% a la Comunidad Autónoma en la que se declare - sobre las cantidades invertidas en tales conceptos, **con un límite de 9.040 €**, por lo que la cantidad a deducir será de 1.356 €.

LA EXPLOSIÓN DE LA BURBUJA INMOBILIARIA HA PROVOCADO QUE EL PRECIO DE LA VIVIENDA LIBRE ESTÉ POR DEBAJO DE LOS PRECIOS DE VIVIENDA DE PROTECCIÓN OFICIAL

- **Movilízate por tus derechos**

- **Reclama por tus ahorros**

- **Infórmate sobre tu problema**

con ADICAE

colectivos.adicae.net

ADICAE, LA GRAN FUERZA DE LOS CONSUMIDORES





Préstamos Hipotecarios (II)



10

**Créditos
al consumo**

Tema 10. Créditos al consumo.

1 Crédito al consumo y préstamo personal	133
2 Clasificaciones y sus características	133
2.1 Clasificaciones de crédito al consumo	133
2.2 Características de los créditos al consumo	134
2.3. Créditos rápidos	134
2.4 Tarjetas de crédito	135
2.4.1 Modalidades de tarjeta de crédito	135
2.4.2 Clases de tarjetas de crédito	136
2.4.3 Límite de crédito de la tarjeta	136
3 Operaciones de compra a crédito. Créditos vinculados ...	136
4 Cálculo del TAE, cuota, y amortización del préstamo. Cálculos sobre el plazo óptimo	137
4.1 Cálculo de la TAE	137
4.2 Las cuotas y la amortización en un préstamo	138
4.3 Plazo óptimo	140
5 Gastos y comisiones de las diferentes clases de créditos al consumo	141

1 Crédito al consumo y préstamo personal

Un préstamo es una operación por la cual una entidad financiera (prestamista) pone a disposición del cliente (prestatario) una cantidad determinada de dinero (capital) mediante la formalización de un contrato. **Cuando contratamos un préstamo adquirimos la obligación de devolver ese dinero en el plazo de tiempo que establezca la entidad financiera y de pagar las comisiones e intereses pactados.** El préstamo lo podemos devolver en uno o varios pagos, aunque, habitualmente, la cantidad se devuelve en cuotas mensuales incluyendo además los intereses y las comisiones.

La denominación de préstamo personal se basa en que en este tipo de préstamo la entidad no suele contar con una garantía especial para el recobro de la cantidad prestada. Así tienen como garantía común los bienes presentes y futuros del deudor.

Entre los préstamos personales existe una categoría que tiene una regulación especial, los llamados **créditos al consumo**, regulados por la **Ley 16/2011, de 24 de Junio, de contrato de créditos al consumo**.

Se entiende como crédito al consumo aquel contrato mediante el cual **un prestamista concede o se compromete a conceder un crédito a un consumidor bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación.**

Bajo esta definición encontramos los créditos solicitados por un consumidor **cuyo destino es conseguir dinero para satisfacer necesidades personales o familiares ajenas a la actividad empresarial o profesional del consumidor**, como pueden ser por

ejemplo la financiación de la adquisición de un automóvil, un televisor, los muebles de una casa, los gastos de una boda, la realización de viaje, etc.

2 Clasificaciones y sus características

2.1 Clasificaciones de crédito al consumo

El crédito al consumo hace referencia a cualquier contrato que permita financiar un acto de consumo, independientemente de la forma jurídica que adopte: préstamo, tarjetas de crédito, ventas a plazo y que atiende fundamentalmente a su destino económico, que es el mero acto de consumir.

Los tipos principales de créditos al consumo en España, que pueden encontrarse bajo diferentes denominaciones comerciales o soportes, son esencialmente tres:

1. **El préstamo clásico:** Es el tipo más tradicional de crédito, coloquialmente conocido como **“pago aplazado”**. A través del mismo el consumidor solicita la financiación del importe de sus compras. Es un crédito de **duración determinada**, de tal forma que desde el momento inicial el consumidor conoce el plazo y el número de cuotas que debe abonar para la amortización total del crédito. **Habitualmente se aplican tipos de interés fijos.**
2. **Crédito sin intereses:** Se denomina así el crédito que **no tiene coste de intereses para el consumidor y que divide su importe en cuotas iguales.** Ocasionalmente puede tener alguna comisión de formalización.
3. **El crédito revolving – permanente:** Se articula normalmente **a través de una tarjeta de crédito** como una forma específica más de pago de la misma. Se trata de una **línea de crédito** mediante la cual **se pueden efectuar disposiciones de dinero hasta el límite autorizado.** Límite que se va reconstituyendo con cada mensualidad pagada. De este modo el titular siempre tiene una reserva de dinero a su disposición para la adquisición de



algún otro producto, sin necesidad de solicitar otro crédito para cada compra que desee efectuar. El tipo de interés puede ser fijo o variable.

2.2 Características de los créditos al consumo

Los créditos al consumo se caracterizan por:

- El **contrato del crédito** al consumo ha de ser concertado **entre un profesional** (entidad bancaria, financiera o aseguradora) **y un consumidor** o usuario que percibe el dinero objeto del mismo para atender a la satisfacción de una necesidad personal. **Las cantidades de estos tipos de créditos oscilan entre 200 y 18.000€.**
- El contrato del crédito **debe constar por escrito, con copia para el consumidor.** Debe exigirse la firma del contrato, o de lo contrario se considerará nulo.
- El contrato del crédito al consumo **debe contener una serie de información mínima** que asegure al consumidor el conocimiento de todos los datos financieros de la operación, algunas de las más importantes son: El **importe del crédito**; el **importe de las cuotas de amortización** del crédito; el **número de cuotas a abonar**; la **periodicidad** establecida para el pago de estas (mensual, trimestral, etc.); **TAE** (es el tipo que efectivamente se paga por la cantidad prestada); la necesidad de constitución de garantías o seguros, y su importe; las comisiones, penalizaciones y gastos aplicables; los derechos de las partes en cuanto a la modificación de las condiciones del contrato, etc ...

2.3. Créditos rápidos

LOS CRÉDITOS RÁPIDOS EN LA MAYORÍA DE LAS OCASIONES SUPERAN EL 20% DE INTERÉS

Los prestamistas no prestan una atención excesiva

Es un tipo de crédito generalmente comercializado por las entidades denominadas "financieras", de **baja cuantía.** Han adquirido gran popularidad debido a que los usuarios recurren a ellos en casos de necesidades urgentes de liquidez. **Las entida-**

al análisis de riesgo del deudor, por ello se otorgan en un período muy corto de tiempo (de 24 a 48 horas).

Los bancos y cajas dedican mucho tiempo a valorar el riesgo de la operación y de realizar un estudio de la capacidad de crédito de las familias antes de concederlo, esto hace que la aprobación del mismo sea más lenta, pero a cambio **el tipo de interés de los créditos rápidos es mucho mayor.**

El importe de los créditos rápidos es bajo (no suelen superar los 6.000€). Sus requisitos de concesión son bajos (es más fácil conseguirlos). Los documentos que suelen solicitar las financieras son una **fotocopia del DNI**, las dos últimas **nóminas**, un **recibo domiciliado en un banco** (sólo en ocasiones) y el **número de la cuenta corriente** en la que se domiciliará el préstamo.

Muchos usuarios se dejan llevar por la posibilidad de tener el dinero de forma instantánea, que es una de las principales características de este tipo de créditos. Además, tienen la **libertad de poder utilizar el dinero para lo que consideren oportuno sin tener que justificar su finalidad.**

En otros casos es la necesidad la que hace que los clientes recurran a este tipo de créditos rápidos como consecuencia de algún pago de carácter urgente, en estos momentos de crisis, de deudas hipotecarias y de falta de liquidez, son frecuentes los casos en los cuales una familia se ve en la necesidad de recurrir a estas fórmulas para pagar imprevistos sobre todo los relacionados con el hogar (pago de alquiler, avería de electrodoméstico, material escolar, etc.)



Sin embargo, este tipo de créditos tiene un gran inconveniente, los **altos intereses**, en muchos casos usurarios, que **suelen superar el 24%**.

SUPUESTAS “VENTAJAS” E INCONVENIENTES DE LOS CRÉDITOS RÁPIDOS:

“Ventajas”

Son de rápida tramitación:

- Disponemos del dinero en un plazo breve, normalmente **de 24 a 48 horas** después de aceptar nuestra solicitud.
- Nos piden **poca documentación**.
- **No es necesario que justificamos el motivo por el que pedimos el crédito.**

Inconvenientes

- Al tener una tramitación rápida a veces antes de firmar el crédito **no tenemos toda la información necesaria y nos venden productos añadidos**, seguros de vida, etc.



- Los **intereses** en la mayoría de los casos son **muy elevados** (en la mayoría el TAE supera el 20%).

2.4 Tarjetas de crédito

Las tarjetas son medios de pago que **permiten la realización de compras sin dinero en efectivo**. Asimismo, **permiten disponer de éste**, ya sea a través de cajeros automáticos o mediante su presen-

tación en oficinas bancarias e incluso, de modo excepcional, en algunos establecimientos (hoteles, oficinas de cambio).

Las tarjetas de crédito permiten al titular adquirir bienes y servicios en los diferentes establecimientos, mediante la concesión crediticia que hace el emisor (entidad financiera). El titular utiliza la tarjeta de crédito en un establecimiento comercial, sin necesidad de desembolsar en ese instante dinero alguno, además **no es necesario tener fondos en su cuenta bancaria en ese mismo momento**. Ésa es la principal diferencia con las tarjetas de débito que si necesitan tener fondo en la cuenta bancaria.

La tarjeta de crédito permite a su titular, además, obtener dinero (a crédito) en los cajeros automáticos y a través del pago en comercios. En cuanto al reembolso del crédito, el titular puede acogerse al sistema de pago total del mes, en cuyo caso **el aplazamiento es por unos cuantos días y no conlleva el pago de intereses**, o al de pago de una cuantía mensual, en este último el aplazamiento en el pago va acompañado del cobro de intereses.

2.4.1 Modalidades de tarjeta de crédito

a) Pago único:

El dinero utilizado a lo largo de un mes lo paga usted íntegramente al final del mismo o a inicios del próximo, y se carga en la cuenta corriente asociada a la tarjeta de crédito. **En esta modalidad la mayor parte de las entidades emisoras no cobran intereses.**

TENGA CUIDADO CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO “REVOLVING”, PUEDEN OCASIONARLE SOBREENDEUDAMIENTO E INCLUSO UNA DEUDA PERPETUA

b) Pago aplazado:

Hay muchas variantes y en casi todas ellas usted deberá pagar intereses. Se puede pagar mensualmente un porcentaje sobre el dinero que haya utilizado o bien una cantidad fija. **Normalmente la parte que usted va devolviendo se sumará nuevamente al importe no dispuesto de su límite, incrementando su disponible**. Por eso se llaman tarjetas revolventes o “revolving”.

2.4.2 Clases de tarjetas de crédito

En la actualidad existen diversos criterios para la clasificación de las Tarjetas de Crédito; nosotros haremos mención a la **clasificación según su entidad emisora**:

- a) Las **tarjetas de crédito bancarias**: Como su nombre indica, estas tarjetas son emitidas por una entidad bancaria. En este caso **el banco actúa tanto como de emisor de la tarjeta, como de ente financiero y crediticio**, generándose obligaciones por parte de la entidad como emitir la tarjeta y proporcionar un crédito al usuario.
- b) Las **tarjetas de crédito no bancarias**. Estas tarjetas se diferencian de las anteriores en que quien las emite, aunque es una entidad financiera o crediticia, no se ubica en el área de banca comercial, por lo tanto el crédito que le ofrecen a los usuarios se encuentra limitado al pago en un determinado número de establecimientos que aceptan este medio de pago (Ejemplo: **American Express y Diners Club**).
- c) Tarjetas de crédito **propias de un determinado establecimiento comercial. Son emitidas por financieras vinculadas al establecimiento comercial**: (grandes supermercados, cadenas de tiendas) con el uso exclusivo en el mismo, es decir, el crédito que se les facilita se encuentra sometido a que el cliente la utilice en el consumo de productos o servicios que el propio establecimiento ofrece. La finalidad de la empresa no es otra que aumentar el número de clientes, otorgando facilidades de pago y no permite obtener dinero a crédito (por ejemplo en cajeros). (Ejemplo: **Tarjeta de El Corte Inglés**).

2.4.3 Límite de crédito de la tarjeta

En cuanto al límite del crédito, **las entidades suelen fijar un límite de crédito máximo para cada categoría de tarjeta** ("normal", "plata", "oro",..., según las denominaciones más habituales).

Ese límite puede ser modificado por las entidades emisoras, atendiendo a su política de riesgos y a las características personales y de solvencia económica de cada cliente, notificándolo al mismo. Usted también puede solicitar cambiar su límite de crédito. Si lo quiere bajar, generalmente la entidad no tendrá inconveniente, pero si lo que desea es incrementar el límite del crédito, necesitará autorización de la entidad, previo estudio del riesgo de la operación.

Este límite hace referencia al crédito disponible, además **existe otro límite de disponibilidad diario por cuestiones de seguridad, que puede ser establecido por cada usuario**.

3 Operaciones de compra a crédito. Créditos vinculados

La compra a crédito tiene el propósito de **distribuir el pago del bien o servicio adquirido en un determinado plazo pautado de antemano entre el comprador y el vendedor**, de manera que el primero pueda amortizarlo, por ejemplo, en varios meses.

Como ejemplo de una compra a crédito podemos mencionar los contratos vinculados, donde los proveedores pactan con los bancos la posibilidad de que financien las compras de sus productos (cursos de inglés, electrodomésticos, etc.).

LA INEFICIENCIA DEL CONTRATO DE CONSUMO SUPONE AUTOMÁTICAMENTE TAMBIÉN LA DEL CRÉDITO

Consecuencia:

El consumidor puede ejercitar contra el prestamista los mismos derechos que contra el proveedor de los bienes o servicios adquiridos.

Además cuando se declara la ineficacia del contrato de consumo se determina también la ineficacia del contrato de crédito destinado a su financiación.



Hay que destacar la **Sentencia del Tribunal Supremo 735/2009 sobre el caso Opening**, en la que se establece la vinculación del crédito y el servicio a pesar de que en el contrato de préstamo se diga por escrito que es gratuito, siempre que exista una retribución del comercio a la entidad financiera.

SUPUESTO:

Se inicia el curso escolar y, como muchos en esta época, deseamos aprender inglés, visitamos una academia y, estando de acuerdo con las condiciones y el precio, convenimos aplazar el pago en mensualidades. Para ello, firmamos un contrato en la propia academia que ellos mismos son quienes se encargan de llevar al banco y realizar los trámites necesarios. A partir de ese momento, la academia recibe íntegro el dinero del curso por parte del banco y es este quien se encarga de pasarnos los recibos correspondientes cada mes.

Esta práctica, perfectamente legal y regulada, puede sin embargo, causar varios problemas al consumidor. Imaginemos que la academia incumple sus compromisos y elimina el horario de clases al que estábamos asistiendo y no es posible cambiarlo por otro. **Si le pagáramos directamente a la academia, dejaríamos de hacerlo y con ello cancelaríamos el contrato.** Sin embargo, al ser una entidad financiera quien nos pasa los recibos, nos resultará mucho más complicado cancelar esos pagos, pues argumentará que la academia ya ha recibido el dinero y que la relación que tengamos nosotros con esta no le incumbe. Precisamente, para solucionar este tipo de casos es para lo que nació el concepto de contrato vinculado y su regulación.

En el ejemplo anterior, si se desiste de la compra del curso de inglés en los plazos previstos por la Ley, deja de estar obligado por el crédito, sin ningún tipo de penalización.

El consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito vinculado, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al prestamista, siempre que concurren todos los requisitos siguientes:

a) Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.

b) Que el consumidor haya reclamado judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en derecho, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

4 Cálculo del TAE, cuota, y amortización del préstamo. Cálculos sobre el plazo óptimo

4.1 Cálculo de la TAE

En los documentos financieros (contratos, liquidaciones periódicas, etc.) es común que aparezcan dos tipos de intereses de referencia: uno de ellos es el interés nominal y el otro es la Tasa Anual Equivalente (TAE).



La TAE es un concepto que permite apreciar cuál es el **coste efectivo que una persona que contrate una operación de préstamo ha de afrontar** (en su relación con el prestamista).

La TAE depende de:

- Tipo de **interés nominal** aplicable.
- **Número de veces que se liquidan los intereses en el año.**
- **Comisiones y demás gastos** que el prestatario está obligado a pagar a la entidad financiera.

Cuando se pide un préstamo, el banco exige que se le paguen unos intereses; el porcentaje del dinero que

se devuelve por unidad de tiempo se llama tipo nominal de interés, y se aplica exactamente a la cantidad de dinero por la que se pide el préstamo.

Como ejemplo sencillo, si pedimos 15.000€ al 15% de interés nominal, y lo devolvemos íntegro al cumplirse el año, tendremos que devolverle al banco los **15.000€** más los intereses que en este caso serían de **2.250€**.

Pero realmente no es tan sencillo pues las entidades financieras cobran unas comisiones, a veces bastante grandes, de **estudio del préstamo, de gastos de apertura del préstamo, etc., que descuentan del importe inicial del préstamo, así que si solicitamos un préstamo de 15.000€, lo normal es que nos concedan, por ejemplo, 14.430€**, con lo cual el interés real que reciben bancos y cajas es en realidad

Tipo de interes nominal	15%
Gastos financieros fijos	420€
Comisión de apertura	90€
Comisión de estudio	60€
Capital efectivo	14.430€
TAE	20,73%

superior al nominal.

Para saber exactamente el interés real del préstamo hay que recurrir al cálculo del TAE que es el interés que resulta realmente una vez descontado las comisiones de los bancos.

En este manual no pretendemos usar fórmulas de matemática financiera pues, a los efectos de los objetivos que pretendemos alcanzar sería muy engorroso y lo que deseamos es que se comprenda claramente.

Por ello, **para el cálculo de la TAE y de las cuotas nos apoyaremos en un simulador**. En Internet podemos encontrar muchos simuladores de préstamos, tanto para el cálculo de la cuota como del tipo de interés o TAE. www.adicae.net

Ejemplo práctico:

Imaginemos que acudimos a una entidad financiera para solicitar un préstamo personal de 15.000 €,

al 15% de interés nominal. El préstamo se deberá amortizar en dos años mediante pagos mensuales. En el contrato, la entidad financiera nos exige unas comisiones sobre el capital del préstamo que consisten en un 0,40 % por estudio y un 0,60 % por apertura del préstamo; además de otros gastos bancarios fijos de 420€.

Cálculos iniciales:

Comisión por estudio:

$$15000.00 \times 0,40 \% = 60€$$

Comisión por apertura:

$$15000.00 \times 0,60 \% = 90€$$

Utilizamos todos los datos para el cálculo en el simulador y obtenemos como resultado:

LA TOTALIDAD DE CUOTAS AL MES DESTINADAS A PAGAR DEUDAS NO DEBEN SOBREPASAR EL 30% DE SUS INGRESOS

El capital efectivo es el capital real que recibiremos de préstamo después que la entidad financiera deduzca los diferentes gastos y comisiones.

4.2 Las cuotas y la amortización en un préstamo

La cuota es la cantidad periódica de un préstamo que debemos reintegrar a la entidad que nos concedió el préstamo hasta completar el importe prestado, más los intereses pactados con esta.

Los expertos coinciden en que la totalidad de cuotas mensuales destinadas a pagar deudas no debería nunca sobrepasar el 30% de los ingresos netos mensuales de una familia. Es decir, que una familia necesita disponer, como mínimo, del 70% de sus ingresos netos mensuales para poder comer, vestirse, pagar las facturas y, con un poco de planificación, ahorrar algo cada mes.

Pero cuidado: ese 30% es el límite máximo recomendado de endeudamiento total, incluyendo las cuotas de las demás deudas pendientes como préstamos personales, el préstamo del coche, las compras que se han hecho a plazos y la cuota a pagar de tarjetas de crédito.

La amortización es la parte de deuda del préstamo y crédito ya reembolsado a la entidad financiera con

respecto a las condiciones pactadas; mientras que el plazo de amortización se determina en el contrato y sirve para fijar el inicio y vencimiento de la deuda contraída.

Existen varias formas de amortización para los préstamos y créditos:

- **Por cuotas constantes:** Es la amortización utilizada en el **sistema francés de amortización que es la habitual en la generalidad de los préstamos en España**. Las **cuotas** a pagar son **del mismo importe** hasta el vencimiento y comprende una parte de capital y otra de interés.

Los intereses que se cobran en las cuotas se calculan sobre el capital pendiente de amortizar, por lo que queda poco importe al principio para amortizar capital, pero a medida que se van pagando cuotas la parte de las mismas que corresponde a amortización de capital aumenta, disminuyendo los intereses (al bajar el capital pendiente de amortizar).

- **Por cuotas crecientes:** En este sistema **la cuota va aumentando periódicamente** y en un porcentaje anual. Por ejemplo, el primer año se paga una cuota de 100 €, el segundo de 102 €, el tercero de 105 €, etc. (Creciendo en un 2%). Al comienzo del préstamo, se amortiza muy poco capital. (Menos aún que con el sistema francés).

Este sistema de amortización era propio de los préstamos de viviendas protegidas en España que hoy ya no se utilizan. El sistema parte de la idea de que el usuario aumentará sus ingresos con los años, y le conviene pagar una cuota más pequeña al principio. En la práctica, este sistema de cuotas retrasa mucho la amortización y hace pagar más intereses al final de la vida del préstamo.

- **Por cuotas decrecientes:** En este sistema la



parte de capital que se va pagando en la cuota y que es destinado a la amortización del préstamo es siempre el mismo. **Sólo varía el importe de**

PLAZO ÓPTIMO SEGÚN EL TIPO DE INTERÉS

Interés anual	Máximo de años aconsejables para la devolución
7%	14,7
8%	13
9%	11,6
10%	10,4
11%	10
12%	9,5
13%	8,8
14%	8,1
15%	7,2
16%	7,1
17%	6,7
18%	6
19%	5,7
20%	5,4
21%	5,2
22%	5

los intereses, que irán siendo menores, pues éstos se aplican siempre del capital pendiente de amortizar, siendo de esta forma las cuotas menores a medida que se van pagando.

Hay que tener en cuenta que el tipo de interés puede ser variable, puede ir referenciado a diferentes índices. Por lo tanto, cada vez que se revise el interés podrá cambiar la cuota del préstamo.

CUOTA MENSUAL EN EUROS POR CADA 10.000 € DE PRÉSTAMO

Años Interés	5	10	15	20	25	30
3%	179,69	96,56	69,06	55,46	47,42	42,16
4%	184,17	101,25	73,97	60,60	52,78	47,74
5%	188,71	106,07	79,08	66,00	58,46	53,68
7%	198,01	116,11	89,88	77,53	70,68	66,52
9%	207,58	126,68	101,43	89,97	83,92	86,46
10%	212,47	132,15	107,46	96,50	90,87	87,76
11%	217,42	137,75	113,66	103,22	98,01	95,23
12%	222,44	143,47	120,02	110,11	105,32	102,86

EL PLAZO DE UN CRÉDITO AL CONSUMO NO DEBE SER SUPERIOR A LA VIDA ÚTIL DEL BIEN COMPRADO

4.3 Plazo óptimo

¿Existe un plazo óptimo para la devolución del préstamo?

Existe un momento en el tiempo a partir del cual no le compensa al deudor aumentar más el período de amortización, a este momento en el tiempo se denomina plazo de amortización óptimo (matemáticamente hablando)

El plazo óptimo de amortización de un préstamo es el período de tiempo en el que los intereses pagados por disfrutar de un capital C , son mínimos respecto al total de pagos efectuados por el deudor en concepto de términos amortizativos (amortización del capital e intereses).

$$\text{Plazo óptimo de amortización} = 1/i_n (1+i)$$

Este plazo de amortización óptimo varía según el tipo de interés. A continuación presentamos un cuadro que recomienda los distintos plazos de amortización óptimos correspondientes a diferentes tipos de interés anual.

En la práctica el usuario suele adaptar el plazo del préstamo a la cuota que le resulte posible pagar periódicamente.

En cualquier caso, en un crédito al consumo siempre debemos tener en cuenta que el plazo del préstamo no debería superar la vida útil del bien comprado.

Ejemplo:

Si compramos un coche con un préstamo a 20 años, cuando el coche se estropee dentro de 10 años no podremos comprar otro coche porque no habremos terminado de pagar el primer préstamo.

5 Gastos y comisiones de las diferentes clases de créditos al consumo

Cuando solicitamos un crédito al consumo, existen una serie de gastos asociados a parte de los intereses que pagaremos durante la amortización. Debemos considerar estos gastos y comisiones a la hora de comparar formas de financiación en distintas entidades, ya que un préstamo con un interés inferior puede resultar más caro debido a alguna comisión mayor.

Algunos de los gastos y comisiones son:

- **Comisión de estudio:** Comisión por **gestiones y análisis que debe realizar la entidad bancaria para verificar su solvencia y los términos de la operación solicitada**. Suele cobrarse como un **porcentaje sobre el importe solicitado**. En caso de que la entidad no le conceda el préstamo, no le podrá cobrar esta comisión, pero sí podría exigirle los gastos que haya tenido que pagar por la intervención de otras personas o empresas, siempre que lo haya pactado con usted previamente.
- **Comisión de apertura:** Comisión por los trámites correspondientes a la **formalización y puesta a disposición del cliente del crédito**. Esta comisión suele ser un **porcentaje sobre la cantidad que se presta** (en caso de créditos, sobre el límite del crédito), y se suele pagar de una vez cuando se firma la operación.
- **Comisión por modificación de condiciones o por cambio de garantías:** El prestamista le puede exigir una comisión en el caso de que usted solicite, y aquel lo acepte, **que se cambie alguna de las características del préstamo**.
- **Comisión por cancelación o reembolso anticipado (total o parcial):** En el caso de créditos y préstamos concedidos a consumidores, y que estén sujetos a la **Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo**, las comisiones no superarán al 1% sobre el importe del préstamo cancelado anticipadamente en caso de que el período comprendido entre la fecha de reembolso anticipado y la fecha de vencimiento sea igual o superior a un (1) año, o bien no superará el 0,5% en caso de que dicho período sea inferior a un (1) año y siempre que, en ambos casos, el préstamo se cancele anticipadamente dentro de un período en el cual el tipo deudor sea fijo.

Nuestras actuaciones también en las redes sociales

AYÚDANOS A DIFUNDIR NUESTRAS REIVINDICACIONES:

¡Hay que agitar
por las redes
sociales la lucha
frente a los abusos
bancarios!



Facebook:
Adicae Consumidores



Twitter:
@ADICAE





Créditos al consumo



11

El sobre- endeudamiento

Tema 11. El sobreendeudamiento.

1	Introducción	145
2	Registro de morosos. Agencia de protección de datos	145
2.1.	¿Qué es el registro de morosos?	145
2.2	¿Cuántos ficheros de morosos y agencias de recobro hay en España?	146
2.2.1	La CIRBE	146
2.2.2	¿Qué es el Fichero de Incidencias Judiciales, FIJ?	146
2.2.3	Otros ficheros	146
2.3	La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)	147
2.4	Derechos del deudor	147
2.5	Consejos útiles sobreficheros de morosos	148
3	Renegociación de préstamos hipotecarios	148
3.1	Medidas previas a la ejecución hipotecaria: Reestructuración de la deuda hipotecaria	149
3.2	Medidas complementarias: Quita del capital	150
3.3	Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: Dación en pago	150
4	Los costes y riesgos de las entidades de reunificación de deudas, y prestamistas de capital privado	151
4.1	¿Qué es la “reunificación de créditos”?	152
4.2	Maneras de actuación de las empresas de reunificación de deuda	152
4.3	Casos que incitan a acudir a la reunificación de créditos	152
4.4	Costes de la reunificación de deudas	152
4.5	Las condiciones que debe reunir la publicidad sobre estas operaciones	154
4.6	Consejos útiles en la reunificación de deudas	154
5	Ejecución hipotecaria y moratoria. Cambios normativos	155
5.1	Reformas Ley Enjuiciamiento Civil (Ejecución Hipotecaria)	155
5.2	Reformas Legislación Hipotecaria	156
5.3	Suspensión temporal de los lanzamientos	157
5.4	Moratoria Hipotecaria propuesta por ADICAE y otras críticas a los cambios normativos	158
6	Gestión del presupuesto familiar. Prevención del sobreendeudamiento	160
6.1	¿Qué es el presupuesto familiar?	160
6.2	Recomendaciones para realizar un presupuesto útil	161
6.3	Medidas para reducir el gasto familiar y evitar el sobreendeudamiento	162
6.3.1	Para reducir los gastos corrientes	162
6.3.2	Para reducir gastos financieros y de vivienda	162
6.4	¿Qué hacer ante una situación de sobreendeudamiento?	163

1 Introducción

El sobreendeudamiento **se produce cuando el endeudamiento es superior al patrimonio y las rentas que se tienen**. Lamentablemente, es una situación que sufren demasiadas familias.

Durante los últimos años se ha creado un caldo de cultivo propicio para su propagación, los abusos hipotecarios han sido el motivo principal. Para evitarlo es necesario actuar como un consumidor crítico y responsable. **El total de las deudas adquiridas no debe ser mayor al 30% de los ingresos netos de una familia.**

Este problema puede llevar a una dualidad de la sociedad, aquellos que tienen recursos y rentas suficientes para poder gestionar bien su endeudamiento y aquellos cuyas rentas son insuficientes y se ven fácilmente empujados a un nivel de endeudamiento que no pueden afrontar.

Según un dictamen del Consejo Económico y Social:

- El fenómeno del sobreendeudamiento **se ha generalizado en todos los países de la Unión Europea** y está ya presente en los países en vías de adhesión, teniendo tendencia a agravarse con la cobertura de las fronteras y las transacciones transfronterizas.
- **La mayoría de los países de la UE ha concebido sistemas de prevención para estas situaciones.**
- Es necesario armonizar el régimen de tratamiento del término de **derecho sustancial** como de **procedimientos de sobreendeudamiento de los hogares**, tal y como ya se hace para judiciales o administrativos.

No obstante, en el ordenamiento jurídico español **no existe una normativa específica que regule situaciones de sobreendeudamiento familiar**. Las medidas y nuevas reformas planteadas (y que a continuación analizaremos), no son siquiera, pálidos reflejos de la normativa de protección al sobreendeudado que impera en la casi totalidad de los países que conforman la UE. **Es absolutamente necesario dar este paso en la protección de los consumidores**, para lo

cual, se requiere una normativa específica y la creación de los correspondientes órganos de gestión y control.

El objetivo sería tutelar el sobreendeudamiento de las personas físicas producido por la imposibilidad manifiesta del deudor de buena fe de hacer frente al conjunto de sus deudas no profesionales y por vencer, imponiendo a los deudores y acreedores una conciliación obligatoria.

2 Registro de morosos. Agencia de protección de datos

2.1. ¿Qué es el registro de morosos?

Las funciones de los registros son las mismas en todos ellos: **tener una fuente de consulta de clientes que en determinado momento no están cumpliendo con sus obligaciones de pago.**

¿Qué supone para un usuario estar incluido en una lista de morosos? En el momento que el consumidor quiera acceder a algún producto de financiación (hipotecas, préstamos personales, préstamos al consumo, etc.) la entidad que le va a facilitar el servicio consultará en los ficheros si figuran sus datos registrados; **en caso de figurar la entidad entenderá que la operación es de riesgo y le negará la financiación**. También es muy probable que tenga problemas al contratar nuevas líneas telefónicas o servicios como luz y gas.



SI APARECE EN UN REGISTRO DE MOROSOS TENDRÁ PROBLEMAS A LA HORA DE SOLICITAR FINANCIACIÓN EN UN BANCO O CONTRATAR NUEVOS SERVICIOS DE CONSUMO

Es más habitual aún que no sepamos de la existencia de esta deuda que en muchos casos puede ser simplemente algún impago a alguna empresa de telefonía. Aunque claramente existen otros motivos como los impagos de préstamos, pagarés, tarjetas, etc.

2.2 ¿Cuántos ficheros de morosos y agencias de recobro hay en España?

En España hay 4.000 ficheros o listas de morosos, entre los más conocidos, se encuentran la **CIRBE**, **ASNEF**, Badexcug, RAI (este último referido a impagos empresariales e industriales) y FIJ.

Tienen **obligación de guardar estrictamente confidencialidad sobre los datos que poseen**, algo que se incumple de manera sistemática. Además, deben cumplir el **derecho de acceso, rectificación y cancelación si así se lo solicita un afectado. Éste sólo podrá permanecer 6 años en el mismo, y, en caso de cancelación de la deuda, en el plazo de una semana, el dato debe ser suprimido.** Otra circunstancia que se incumple sistemáticamente.

SI USTED APARECE EN UN FICHERO DE MOROSOS DEBERÁN COMUNICÁRSELO EN UN PLAZO DE 30 DÍAS DESDE SU INCLUSIÓN

La ausencia de una regulación legal de la industria de recobro de deudas permite, gracias a este vacío, que existan agencias de recobros con métodos poco ortodoxos. Existen unas 600 empresas que realizan esta gestión de cobros. Muchas operan con carácter local o están gestionadas por autónomos. A la hora de la verdad, la mayoría de estas gestoras realizan el recobro de deudas por la vía amistosa y sólo una pequeña parte de los expedientes llega a la fase judicial.

La descoordinación de este tipo de agencias con los acreedores es de tal magnitud que se han llegado a llamar a clientes para exigirles el pago de una deuda vencida y no cobrada cuando las cantidades adeudadas se encontraban protegidas por un seguro, sea de desempleo, sea de vida.

2.2.1 La CIRBE

La **Central de Información de Riesgos (CIR o CIRBE)** es un servicio público que gestiona una base de datos en la que constan, prácticamente, todos los préstamos, créditos, avales, y riesgos en general que las entidades financieras tienen con sus clientes. **No es un registro de morosos**, sino uno de deudores **gestionado por el Banco de España**, que incluye a todos los deudores de préstamos, créditos, etc., de nuestro país, estén al corriente de pago de los mismos o no.

Para cada uno de esos riesgos, las entidades que los declaran facilitan la información más relevante, incluyendo la identificación del cliente, así como el importe de la deuda (en miles de euros redondeados) a final de cada mes. Las entidades tienen la obligación de informar al Banco de España de las cantidades pendientes, siempre y cuando superen los 6.000 €.

2.2.2 ¿Qué es el Fichero de Incidencias Judiciales, FIJ?

El Fichero de Incidencias Judiciales (FIJ), es una base de datos que se nutre de la información aportada por sus propios socios y por fuentes accesibles al público (Boletines Oficiales, Juzgados, etc...). En este fichero es donde **se suelen incluir deudas con Hacienda, Ayuntamientos, Tesorería General de la Seguridad Social, Tráfico y otros tipos de deudas de carácter oficial.**

2.2.3 Otros ficheros

Según cual sea el origen de la deuda que ha ocasionado la inscripción en el registro puede el cliente ser incluido en uno o en varios de ellos.

1. El **RAI** (Registro de Aceptaciones Impagadas), tiene un **ámbito mercantil** puesto que en principio sólo recoge personas jurídicas.
2. El fichero **ASNEF** (Asociación Nacional de Entidades de Financiación). En este fichero se concentran **deudas de telefonía fija y móvil y/o empresas proveedoras de servicios básicos como luz y agua.**
3. El fichero denominado **EXPERIAN** recoge datos de **deudores de servicios financieros, ventas al por menor y por catálogo, telecomunicaciones,**

servicios públicos, medios de comunicación, seguros, automotriz, ocio, comercio electrónico, industria, sector inmobiliario y sector público.

2.3 La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)

La Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) fue creada en 1993, con el objetivo de velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal en España. Es un **ente de derecho público con personalidad jurídica propia y plena capacidad pública y privada que actúa con independencia de la Administración pública** en el ejercicio de sus funciones.

La AEPD, debe velar por el cumplimiento de la legislación de protección de datos por parte de los responsables de las agencias de recobro y que, además, realicen su actividad respetando en todo momento que las obligaciones dinerarias reclamadas sean ciertas, estén vencidas y sean exigibles.

En la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal** y el Reglamento que la desarrolla establece cual será el tratamiento de carácter personal relativo a la solvencia patrimonial y de crédito de los clientes.

Una de las obligaciones que marca la norma es que **en el plazo de 30 días el consumidor o interesado deberá ser notificado de la inclusión de sus datos de carácter personal en el fichero.**

En relación al modo de la notificación la normativa establece:

- **La notificación deberá efectuarse a través de un medio fiable, auditable e independiente** de la entidad notificante, que la permita acreditar la efectiva realización de los envíos.
- En todo caso, será necesario que el responsable del fichero pueda conocer **si la notificación ha sido objeto de devolución** por cualquier causa, en cuyo caso **no podrá proceder al tratamiento de los datos referidos a ese interesado.**
- **No se entenderán suficientes para que no se pueda proceder al tratamiento de los datos**



referidos a un interesado **las devoluciones en las que el destinatario haya rehusado recibir el envío.**

- **Si la notificación de inclusión fuera devuelta, el responsable del fichero común comprobará con la entidad acreedora que la dirección utilizada para efectuar esta notificación se corresponde con la contractualmente pactada con el cliente a efectos de comunicaciones y no procederá al tratamiento de los datos si la mencionada entidad no confirma la exactitud de este dato.**

Otros de los requisitos para que la inscripción en dichos ficheros de solvencia patrimonial se pueda considerar legítima y lícita, es la referente a la existencia previa de una deuda cierta, vencida, exigible, que haya resultado impagada. Obviamente, en la medida en que el acreedor o el responsable del fichero, no cumpla con lo establecido en dichos artículos y los datos del consumidor o bien sean incluidos sin su conocimiento o bien no corresponda incluir por no tratarse, en definitiva, de una deuda pacífica en términos de veracidad y certeza, se estará produciendo una situación de vulneración del derecho fundamental del honor de la persona inscrita.

2.4 Derechos del deudor

La Ley establece los derechos que pueden ejercitar los afectados cuyos datos personales han sido incluidos en un fichero de morosos:

- **Derecho de acceso:** Toda persona incluida en un registro de morosos tiene derecho a solicitar y obtener, gratuitamente, la información en relación a la

deuda inscrita. Puede saber quién ha cedido del dato, el importe, en qué fecha se ha inscrito dicha deuda y quién es el responsable de ese registro.

- **Derecho de rectificación:** El afectado puede rectificar sus datos cuando estos sean inexactos, inadecuados, incompletos, o excesivos.
- **Derecho de cancelación:** El afectado puede exigir que desaparezcan sus datos de carácter personal cuando hayan sido introducidos por error o bien no exista ya la deuda porque ha sido satisfecha.
- **Derecho de oposición.** Los titulares de los datos pueden oponerse al tratamiento automatizado de los mismos siempre y cuando existan motivos fundados relativos a su situación personal.
- **Derecho de indemnización:** Si el incumplimiento de alguno de los principios anteriormente expuestos supone un daño o lesión de los bienes o derechos del afectado, éste tendrá derecho a ser indemnizado.
- **Derecho de consulta:** Cualquier persona puede consultar gratuitamente en el Registro General de Protección de Datos, la existencia de estos ficheros, sus finalidades y el responsable de los mismos.

2.5 Consejos útiles sobre ficheros de morosos

- En ocasiones, la inclusión en estos ficheros es debida a **despistes involuntarios**, como por ejemplo, dejar de pagar las cuotas de telefonía móvil, en vez de dar de baja ese número. Por ello, debemos estar atentos a los contratos que suscribamos. Leer la letra pequeña en todo momento.
- En caso de consultar y de que aparezcan datos suyos, **tiene derecho a ver la información y obtener una copia impresa de la misma.**
- En el supuesto de **aparecer en un fichero por error**, o por una deuda ya cancelada es conveniente ejercitar cuanto antes el **derecho de cancelación.**
- **El ejercicio de los derechos puede realizarse tanto ante el responsable del fichero como ante la entidad financiera cedente del dato;** de

hecho, lo más efectivo es dirigir un escrito tanto a uno como a otro en el que acompañe la documentación oportuna que acredite la inexactitud o la falta de actualización de la anotación.

- Ante cualquier incumplimiento de la normativa vigente u obstaculización en el ejercicio de los derechos, existen dos opciones: **denunciar el hecho**



ante la Agencia de Protección de Datos, la cual está facultada para imponer sanciones a los responsables de los registros, o **interponer una demanda ante los Tribunales de Justicia.**

3 Renegociación de préstamos hipotecarios

En la situación económica actual son muchos los consumidores que se ven obligados al impago de la cuota mensual de su hipoteca. Una vez en esta situación son varias las opciones a valorar o barajar para intentar solucionar este problema, ya que en función de la situación personal de cada cual, se debe actuar de distinta manera. En cualquier caso, debe recordarse que es mejor empezar a negociar cuanto antes, evitando que se acumulen los impagos del préstamo sin comenzar a hablar con la entidad bancaria.

SI SE TIENEN DIFICULTADES PARA PAGAR LA HIPOTECA ES RECOMENDABLE CONTACTAR CON EL BANCO CUANTO ANTES PARA RENEGOCIAR LA HIPOTECA Y EVITAR LOS IMPAGOS

En primer lugar, el consumidor deberá averiguar si entra dentro del ámbito de aplicación del **Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios** sin recursos, por el que se aprueba el llamado Código de Buenas Prácticas para la reestructuración de deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual (que fue posteriormente reformado por la Ley 1/2013, de 14 de mayo). El citado RD-Ley 6/2012, señala en su art. 2 que las medidas previstas en el mismo se aplicarán a los contratos de

AL CUMPLIR UNA SERIE DE REQUISITOS SE PODRÁ REESTRUCTURAR LA DEUDA, FIJANDO NUEVAS CONDICIONES Y UN CALENDARIO DE PAGOS ASUMIBLES

préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo deudor se encuentre situado en el denominado umbral de exclusión y que estén vigentes a la fecha de su entrada en vigor. **Las medidas se aplicarán igualmente a los avalistas hipotecarios respecto de**

su vivienda habitual y con las mismas condiciones que las establecidas para el deudor hipotecario. Se considerarán situados en ese umbral de exclusión (art. 3) aquellos deudores hipotecarios, cuando concurren en ellos todas las circunstancias siguientes:

- a) **Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de 3 veces el Indicador Público de Rentas de Efectos Múltiples (IPREM)** (fijado para el 2013 en la cantidad de 532,51 euros mensuales y 6.390,13 euros anuales). Se entiende por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos con independencia de su edad que residan en la vivienda, incluidos los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar. En caso de discapacidad, situación de dependencia o enfermedad incapacitante de manera permanente para el desempeño de actividad laboral del deudor o de alguno de los miembros de la unidad familiar el límite puede ser 4 o 5 veces el IPREM, según los casos.
- b) **Que en los 4 años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas**, en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda, o hayan sobrevenido en circunstancias familiares de especial vulnerabilidad. Se entenderá producida esa alteración cuando el esfuerzo que represente la **carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,5**; igualmente se entenderá por circunstancia familiar de especial vulnerabilidad: **la familia numerosa, la unidad familiar monoparental con 2 hijos a cargo, la unidad familiar con alguno de sus miembros con una discapacidad superior al 33%, situación de dependencia o enfermedad** que le incapacite

permanentemente, de forma acreditada para realizar una actividad laboral y **la unidad familiar con un menor de 3 años.**

- c) **Que la cuota hipotecaria resulte superior al 50% de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar** (40% cuando concurren en alguno de los miembros las especiales circunstancias anteriormente comentadas).
- d) Que el conjunto de miembros de la unidad familiar carezca de cualesquiera otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.
- e) **Que la hipoteca recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor** y concedido para la adquisición de la misma.
- f) **Que el préstamo hipotecario carezca de otras garantías, reales (otras fincas o inmuebles) o personales (avalistas, etc..)**, o en el caso de existir estas últimas, que carezca de otros bienes o derechos patrimoniales suficiente con los que hacer frente a la deuda.
- g) En el caso de que existan codeudores que no forman parte de la unidad familiar, deberán estar igualmente incluidos en los circunstancias descritas en los apartados a), b) y c).

Si el deudor hipotecario cumple los restrictivos requisitos citados anteriormente, podrá solicitar de su entidad bancaria la aplicación de alguna de las medidas que el citado Código de Buenas Prácticas plantea y que son las siguientes:

3.1 Medidas previas a la ejecución hipotecaria: Reestructuración de la deuda hipotecaria

Los deudores hipotecarios que cumplan los anteriores requisitos podrán solicitar y obtener de la entidad bancaria acreedora la **reestructuración de su deuda hipotecaria al objeto de alcanzar la viabilidad a medio y largo plazo de la misma.** No podrán acogerse a tal solicitud los deudores inmersos en un procedimiento judicial de ejecución hipotecaria, una vez se haya señalado la fecha para la subasta pública.

En plazo de un mes desde la solicitud la entidad bancaria deberá ofrecer al deudor un plan de reestructuración en el que se concreten la ejecución y consecuencias financieras de la aplicación conjunta de las siguientes medidas:

- 1) **Carencia** en la amortización de capital de **5 años**
- 2) **Ampliación del plazo** de amortización hasta un total de **40 años** a contar desde la concesión del préstamo
- 3) **Reducción del tipo de interés** aplicable a Euribor + 0,25% durante el plazo de carencia.

Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá igualmente presentar en todo momento a la entidad bancaria una propuesta de plan de reestructuración, que deberá ser analizada por la entidad, quien, en caso de rechazarla, deberá comunicar los motivos en que se fundamente.

Adicionalmente, el banco o caja podrán reunificar el conjunto de deudas contraídas por el deudor hipotecario. Igualmente, no conllevará costes por compensación la amortización anticipada del préstamo hipotecario solicitada durante los 10 años posteriores a la aprobación del plan de reestructuración.

Por último, la entidad bancaria deberá advertir, en su caso, al deudor del carácter inviable del plan de reestructuración, así como de la posibilidad de solicitar las medidas complementarias que se refieren en el apartado siguiente. Se entenderá que el citado es inviable cuando se establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 50% de los ingresos de la unidad familiar.

3.2 Medidas complementarias: Quita del capital

Para el caso de que el plan de reestructuración resulte inviable dada la situación económico financiera del deudor, éste podrá solicitar una **quita del capital pendiente de amortización, que la entidad podrá aceptar o rechazar en el plazo de un mes** a contar desde la notificación de la inviabilidad del plan de reestructuración. La entidad bancaria podrá determinar el importe de la finca de acuerdo con alguno de los siguientes métodos de cálculo:

1) **Reducción en un 25%**

2) **Reducción equivalente a la diferencia entre capital amortizado y el que guarde con el total del capital prestado** la misma proporción que el número de cuotas satisfechas por el deudor sobre el total de las debidas.

3) **Reducción equivalente a la mitad de la diferencia existente entre el valor actual de la vivienda y el valor que resulte de sustraer al valor inicial de tasación dos veces la diferencia con el préstamo concedido.**

Independientemente de que la entidad bancaria decida o no conceder la quita deberá notificar los resultados de dichos cálculos al deudor hipotecario.



Podrán solicitar esta medida aquellos deudores inmersos en un proceso judicial de ejecución hipotecaria, aunque se haya producido el anuncio de la subasta. Igualmente, podrán solicitarla los deudores hipotecarios, que pese a estar incluidos dentro del umbral de exclusión, no pueden optar por la dación en pago (que se refiere a continuación) por tener la vivienda cargada posteriormente a la hipoteca.

3.3 Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: Dación en pago

En el plazo de 12 meses desde la solicitud de reestructuración de la deuda, **los deudores para los que las medidas anteriores no resulten viables podrán solicitar la dación en pago de su vivienda habitual**, que supondrá la cancelación total de la deuda

LA DACIÓN EN PAGO NO ES UNA SOLUCIÓN GLOBAL, SÓLO ES VÁLIDA PARA LOS CASOS MÁS EXTREMOS. LA SOLUCIÓN ES APROBAR UNA MORATORIA DE EMBARGOS, NO DE EJECUCIONES

hipotecaria y de las responsabilidades personales del deudor y de terceros frente a la entidad bancaria por razón de dicha deuda. La entidad bancaria estaría obligada a aceptar la entrega de la vivienda hipotecada a la propia entidad o a un tercero que ésta designe. No obstante, la dación en pago no es aplicable en los supuestos en que el deudor esté inmerso en un

procedimiento de ejecución hipotecaria en el que ya se haya anunciado la subasta, o en los que la vivienda esté gravada con cargas posteriores.

La dación en pago no es una solución global, tan sólo es válida en los casos más extremos, pero hemos de ser conscientes de que **la pérdida de la vivienda es una situación dramática** que podría solucionarse con la entrada en vigor de una **moratoria hipotecaria de 3 años (recogida en las propuestas de ADICAE) que se aprobase por Decreto Ley** y permitiese mejorar la situación de los deudores hipotecarios sin tener que perder su casa. El desahucio es el final del proceso, se produce cuando ya no es posible remediar ese triste desenlace, es necesario parar los embargos, actuar antes.

Igualmente, si el deudor así lo solicita, podrá permanecer durante un plazo de 2 años en la vivienda en concepto de arrendatario, abonando una renta o alquiler anual del 3% del importe total de la deuda en el momento de la dación. Durante dicho plazo, el impago del alquiler devengará un interés de demora del 10%.

Entre las posibles medidas a intentar con carácter previo a la dación en pago, se podría:

1-Solicitar un período de carencia: Esta opción supone que durante un tiempo no amortizará capital y tan sólo pagará la parte relativa a intereses. Transcurrido el plazo de carencia acordado, se tendrá que volver a pagar la cuota hipotecaria completa, la cual se habrá incrementado ya que el capital que se deja de amortizar durante el período de carencia se fracciona en el resto de cuotas pendientes. En definitiva, esto sólo sería aconsejable o conveniente si existe interés en seguir pagando la hipoteca de la vivienda, pero las dificultades de pago han sido motivadas por un

problema puntual o momentáneo que se estima podrá solucionarse en un corto espacio de tiempo

2-Alargamiento del plazo: Supone alargar el plazo de la hipoteca (por ejemplo de 25 a 30 años). Hay que tener en cuenta que con esta medida se reducirá la cuota mensual pero en cómputo total se acabarán pagando más intereses. En este supuesto es muy importante estudiar si la reducción de la cuota mensual compensa realmente con el aumento de los intereses totales a pagar.

3-Novaciones o subrogaciones de su hipoteca: Otra posibilidad sería negociar con la entidad la posibilidad de mejorar las condiciones establecidas en la hipoteca con la intención de poder seguir haciendo frente al pago de la misma. Por ejemplo, podría negociarse un cambio de índice de referencia o una bajada del diferencial a aplicar.

Si la situación de impago se perpetúa y ninguna de las soluciones anteriores resulta suficiente, como último recurso para el consumidor hipotecado que no puede hacer frente a la hipoteca, debería intentarse como último recurso cuando el consumidor ya ha agotado todas las posibles vías de negociación, la dación en pago de la vivienda, que como decimos, consiste en solicitar a la entidad bancaria la extinción de la deuda hipotecaria entregando la vivienda a cambio.



4 Los costes y riesgos de las entidades de reunificación de deudas, y prestamistas de capital privado

Ante el incremento de la tasa de morosidad y el sobreendeudamiento que comenzaron a sufrir las familias españolas al inicio de la crisis aparecieron ofertas de empresas con diversas denominaciones: “reunificación de deudas”, “intermediación de crédito”, “intermediación financiera” etc.; que en algunas ocasiones se han presentado como “solución” al problema del endeudamiento.

Desde los diferentes medios de comunicación se promovieron anuncios de diferentes empresas prometiendo rebajar las cuotas mensuales a pagar casi a la mitad si se contrataban sus servicios. Estas empresas son de carácter privado que actúan como intermediarios entre un particular apremiado por las deudas y una entidad que le presta la cantidad necesaria para hacer frente a la misma. Prometen ayudar al consumidor, pero de sus actuaciones se desprende que su actividad no ha sido “totalmente transparente”.

4.1 ¿Qué es la “reunificación de créditos”?

La reunificación de créditos es una operación financiera donde **su objetivo fundamental es unir en uno solo todos los créditos y préstamos de una persona**. Generalmente solicitan este servicio quienes han asumido deudas por encima de sus posibilidades reales (pago de vivienda, préstamos al consumo, tarjetas de crédito, etc.). La persona que se encuentra en esta situación acude a estas empresas porque ya existen “incidencias” (ejemplo la inclusión en registros de morosos, impagos...) que hacen prácticamente imposible la negociación con la propia entidad bancaria, que siempre será la solución más recomendada.

4.2 Maneras de actuación de las empresas de reunificación de deuda

Las empresas que se dedican a la reunificación de deudas ponen en relación al consumidor endeudado con un banco o prestamista privado. Al consumidor le proporcionan una cuota mensual más baja, al banco o prestamista privado unos beneficios mayores ampliando los plazos de devolución o cobrando unos tipos de interés muy elevados. A cambio **estas empresas cobran al afectado una importante comisión**. Conseguido su objetivo, el compromiso de la empresa de reunificación termina, por lo que si se vuelven a producir impagos estas empresas se desentienden de la situa-

A LA LARGA, LA REUNIFICACIÓN DE DEUDAS RESULTARÁ MÁS COSTOSA PARA EL CONSUMIDOR. HAY QUE EVITAR LAS SITUACIONES QUE NOS PUEDEN LLEVAR AL SOBREENDEUDAMIENTO ACTÚE COMO UN CONSUMIDOR

ción, cuando en realidad el problema del deudor puede verse en una situación más complicada que la inicial.

4.3 Casos que incitan a acudir a la reunificación de créditos

1. **Mala planificación presupuestaria**, ya que preveemos ingresos superiores a los que posiblemente se obtengan en la realidad.
2. **Abuso de financiación del consumo** (tarjetas, créditos rápidos, etc.) que acarrea una situación de insolvencia puntual provocando la inclusión en registros de morosos con consecuencias que influirán de manera negativa para poder acceder a fórmulas de financiación mucho más económicas.
3. **Divorcio entre parejas que dejan con el total de las deudas a un solo miembro** (por lo general al que se encuentra en mejor situación financiera).
4. **Enfermedad, fallecimiento o paro del titular** de las rentas de una familia, dejando como herencia las deudas a quien corresponda por ley.
5. **Financiación de la vivienda y subidas de interés**. Pago de la vivienda con una hipoteca que no se corresponde con la capacidad de ingresos, tienden a subir los tipos de interés que hace inasumible soportar mensualmente las cuotas.
6. **La adquisición de una nueva vivienda con hipoteca antes de vender la primera vivienda asociada también a una hipoteca**. El consumidor se encuentra en una difícil situación de tener que soportar las dos hipotecas a la vez o malvender la primera vivienda para no agravar la situación.

4.4. Costes de la reunificación de deudas

Reunificar créditos supone cancelar los distintos préstamos pendientes y contratar otro nuevo con una entidad de crédito. Esto supone afrontar altos costes:

- De notario, registro, gestoría, impuestos...
- Gastos y comisiones por la cancelación de cré-

ditos pendientes y por la apertura del nuevo préstamo.

- **Tarifas cobradas habitualmente los intermediarios:** Han llegado a oscilar entre el 1% al 7%, aplicándose de manera arbitraria haciendo referencia a que el cobro de las mismas iría en función del nivel de riesgo de la operación, aunque en realidad quien lo asume es la misma entidad que concede el crédito, que de por sí ya cobra un elevado interés.

Es importante mencionar que desde la **Ley 2/2009, de 31 de marzo**, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, se regula el precio de la operación. De este modo, en relación con los préstamos hipotecarios, se aplicará la Ley Hipotecaria, y para los contratos celebrados con anterioridad al 9 de diciembre de 2007, si se contempla en el contrato el régimen de la comisión por amortización anticipada contenido en la **Ley 2/1994, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, éste será el régimen aplicable.**

El resto de comisiones y gastos repercutibles a cargo del consumidor, que aplique la empresa sobre estos préstamos o créditos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo o crédito. En ningún caso podrán las empresas establecer condiciones más gravosas que las derivadas de sus tarifas, que se deberán encontrar registradas en los Registros en que dichas empresas estén inscritas.

Supuesto:

Supongamos una familia con una hipoteca pen-

Gastos de constitución de nueva hipoteca y cancelación préstamos al consumo	4.550 €
Gastos cancelación de hipoteca principal	1.420 €
Gastos de seguros	420 €
Comisión de la reunificadora	2,75% sobre la deuda pendiente 145.000 € = 3.987,50 €
Total de gastos	10.377,50 €

diente de 120.000 € a 20 años por la que pagan

Capital solicitado (Incluye gastos)	155.377,50 €
Años que restan por pagar (nuevo plazo)	30
Tipo primer año	4,80 %
Revisión	Euribor + 0,80 %
Cuota mensual propuesta	815,21 €

825 € al mes (5,5% de interés). Además, tienen un préstamo personal para la compra de un coche de 20.000 € a devolver en 5 años, por el que pagan 415 € al mes (9% de interés).

También han solicitado otro préstamo de 5.000 € para poder hacer frente una serie de gastos imprevisibles. Por este préstamo pagan al mes 226 € (a devolver en 2 años y a un tipo de interés del 8%).

Según esto, mensualmente tienen que satisfacer las siguientes cuotas:

Hipoteca.	825 €
Préstamo automóvil	415 €
Préstamo gastos varios	226 €

Total de la cuota mensual 1.466 €

Y el total de la **deuda pendiente** es de **145.000 €**

Ante esta carga mensual tan elevada y una disminución de salario que ha sufrido uno de los miembros de la familia, se plantean acudir a una entidad para reunificar todos los préstamos en uno solo, específicamente en el hipotecario. Así pues, amplían el préstamo hipotecario de la vivienda.

De esta manera, las nuevas condiciones financieras de la reunificación serán:

Por lo que tenemos la nueva hipoteca resultante:

RESUMEN

Si el deudor reunifica sus deudas pagaría.
293.475,60 € (815,21 €*360 meses)

Si el deudor no reunifica sus deudas pagaría.
228.324 € (Situación inicial)

Diferencia que tendría que **pagar de más** el consumidor en caso de reunificar deudas:
65.151,60 €

Es decir, la refinanciación tendrá un coste adicional elevado por lo que la decisión de realizar esta operación debería ser la última opción. Hay que tener muy en cuenta que si optamos finalmente por esta vía refinanciando deudas, deberemos controlar los gastos mensuales, para evitar que el exceso de dinero que tenemos al mes nos lleve a pensar que poseemos mayores ingresos, con lo que podríamos incurrir en nuevos endeudamientos.

4.5 Las condiciones que debe reunir la publicidad sobre estas operaciones

Para evitar en la medida de lo posible los peligros que entraña la reunificación para el consumidor, la **Ley 2/2009 ha regulado también el contenido de las comunicaciones comerciales y la publicidad**, en muchas ocasiones claramente engañosa, por cuanto destacaba únicamente la ventaja de la operación de reunificación de deudas y que supuestamente suponía un “ahorro” inmediato, pero sin hacer referencia al coste total a medio plazo de la operación.

La Ley prohíbe explícitamente vender este servicio de forma engañosa; ya no es posible publicitar “reunifique todas sus deudas y pague hasta un 50% menos”. Hay que explicitar con claridad que la reunificación de deudas con base hipotecaria implica unos gastos que hay que valorar antes de contratar este producto (tasación, cancelación de la hipoteca y préstamos a reunificar, gastos de gestoría, notaría y registro, comisión de apertura de la nueva hipoteca y honorarios de intermediación, en su caso) y que la reducción del pago mensual se consigue agrupando todas las deudas en una

nueva hipoteca, lo que implica una deuda pendiente superior y puede que una ampliación del plazo.

TENGA EN CUENTA LOS CONSEJOS DE ADICAE ANTES DE SOLICITAR UNA REUNIFICACIÓN DE DEUDAS

El contenido de estas informaciones es prácticamente idéntico al exigido para las entidades de crédito, imponiéndose también la obligación de entregar un folleto informativo del préstamo, exigiendo la ley que se proporcione al consumidor información suficiente sobre

los costes, y demás características relevantes de la operación. En este sentido, existe obligación por parte de la empresa prestamista, de mencionar en sus comunicaciones y publicidad la TAE, de forma similar a las entidades de crédito, esto es, con un ejemplo representativo. Además, Se prohíbe expresamente hacer referencia a la reducción de la cuota mensual a pagar, sin mencionar el aumento del capital pendiente y el plazo de pago del nuevo crédito.

4.6 Consejos útiles en la reunificación de deudas

- Preguntar primero a nuestra entidad: Antes de acudir a una empresa para reunificar nuestros créditos se debe acudir al propio banco o caja. En muchas ocasiones podemos negociar nosotros mismos la deuda que tenemos contraída, lo que nos permitirá salir de una situación complicada y con un coste mucho menor y mejor transparencia.
- Comparar tasas de interés: Debemos cotejar las diferencias entre los tipos de interés de los préstamos antiguos y el nuevo, que normalmente son mucho más elevados.
- Agote todos los recursos necesarios para poder solucionar su situación de sobreendeudamiento y deje la reunificación como última opción.



5 Ejecución hipotecaria y moratoria. Cambios normativos

En caso de impago del préstamo hipotecario, la entidad bancaria prestamista puede recuperar la cantidad pendiente de cobro mediante la venta de la vivienda hipotecada. **Según se haya pactado en el contrato, puede haber una ejecución judicial o una ejecución extrajudicial de la hipoteca.** La primera implica que la entidad bancaria a través de un proceso judicial de ejecución hipotecaria puede instar la ejecución forzosa del bien inmueble y hacer que se venda en subasta pública el inmueble hipotecado con el fin de recuperar la cantidad pendiente de pago (capital, intereses ordinarios y de demora, gastos derivados del impago) así como las costas procesales (honorarios de abogado, procurador, tasas judiciales, peritos, etc...), donde además el cliente pierde la propiedad de su vivienda y seguirá respondiendo de la deuda que pueda quedar pendiente si no se cubre con el inmueble subastado. La ejecución extrajudicial supone que la entidad podrá poner a la venta el inmueble hipotecado con la intervención de notario, pero fuera de un procedimiento judicial.

5.1 Reformas Ley Enjuiciamiento Civil (Ejecución Hipotecaria)

La reciente **Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social**, ha introducido importantes reformas en la regulación del proceso judicial de ejecución hipotecaria, cuyo objetivo, en teoría, es garantizar que la ejecución judicial se realiza de manera que los derechos e intereses del deudor hipotecario sean protegidos de manera adecuada y, en su conjunto, se agilice y flexibilice el procedimiento de ejecución. Entre esas reformas de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC) cabe destacar:

- Para reclamar la totalidad del préstamo hipotecario (capital e intereses), si se hubiese pactado expresamente en contrato el vencimiento total en caso **de falta de pago, se exigirá la falta de pago de, al menos, 3 plazos mensuales** sin cumplir el deudor su obligación de pago o un nú-

mero de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo, al menos, equivalente a 3 meses (**art. 693.1 y 2 LEC**).

- En estos casos de pagos aplazados, también **se prevé la posibilidad de que el deudor libere el bien mediante la consignación de las cantidades adeudadas**, no siendo necesario el consentimiento del acreedor cuando el bien hipotecado sea la vivienda habitual del deudor. Si no lo fuera, sí es preciso el consentimiento para que la consignación tenga efectos liberatorios. Podrán hacerse segundas y ulteriores liberaciones siempre y cuando entre la fecha de una liberación y la del posterior requerimiento de pago judicial o extrajudicial efectuada por el acreedor medien 3 años (**art. 693.3 y 4 LEC**).

- Se ha modificado el régimen de la subasta, estableciéndose, entre otras reformas, que el **valor de tasación a efectos de la misma no podrá ser inferior al 75 % del valor de tasación que sirvió para conceder el préstamo** (anteriormente no

LAS CLÁUSULAS ABUSIVAS SON CAUSA DE OPOSICIÓN EN UN PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN HIPOTECARIA, TAL Y COMO DICTÓ EL TRIBUNAL DE JUSTICIA DE LA UE

existía ningún límite para el tipo de subasta) (**art 682 LEC**). Además, en caso de que la subasta concluyera sin postor alguno, se incrementan los porcentajes de adjudicación del bien para los supuestos de vivienda habitual hasta el 70 %, aunque si la cantidad adeudada por todos los conceptos es inferior a ese porcentaje, la adjudicación sería por

el 60 % (si no fuera vivienda habitual, la adjudicación podría hacerse por el 50 %) (**art. 671 LEC**). Por otro lado, se facilita el acceso de postores a las subastas y se rebajan los requisitos que se imponen a los licitadores (**art. 674 LEC**) bastando con identificarse de forma suficiente, declarar que conocen las condiciones generales y particulares de la subasta y acreditar haber realizado depósito en la cuenta del juzgado o prestado aval bancario por el 5% del valor de tasación.

- Se introducen previsiones concretas en relación con el control de oficio (por parte del Juez, art. 552.1 LEC) y a instancia de parte (por el deudor, art. 557.1.7ª LEC) en este proceso de ejecución de las cláusulas abusivas existentes en el título ejecutivo; todo ello como reflejo de la **Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de fecha 14 de**

marzo de 2013, que concluía que el sistema de procedimiento de ejecución hipotecaria regulado en nuestra Ley de Enjuiciamiento Civil vulneraba la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. A este respecto, se introduce expresamente como causa de oposición alegable en el procedimiento de ejecución hipotecaria en el art. 695.4ª LEC: "El carácter abusivo de una cláusula contractual que constituya el fundamento de la ejecución o que hubiese determinado la cantidad exigible". Cuando se apreciase, tras el análisis de esa causa de oposición y la comparancia que a efecto de oír las alegaciones de las partes se celebre, el carácter abusivo de una o varias cláusulas contractuales del préstamo hipotecario, el Juez dictará auto acordando el sobreseimiento de la ejecución cuando la cláusula contractual fundamente la ejecución; y en otro caso, se continuará la ejecución por sus trámites, pero con la inaplicación de la cláusula considerada abusiva.

- En la Disposición Transitoria 4ª de la ley se establecía un régimen transitorio sobre la aplicación de esta Ley a los procesos de ejecución hipotecaria en curso, esto es, ya iniciados a la entrada en vigor de esta ley. Excepcionalmente y para aquellos procedimientos de ejecución en los que hubiera precluido el plazo ordinario de oposición (10 días hábiles), se concedía un nuevo plazo especial de un mes a contar desde la entrada en vigor de la ley (15 de mayo de 2013), es decir, hasta el 15 de junio de 2013 para promover un nuevo incidente de oposición a la ejecución alegando las causas previstas en los arts. 557 y 695 LEC (cláusulas abusivas).
- Como medida de gran relevancia, se establece la posibilidad de que si **tras la ejecución hipotecaria de una vivienda habitual aún quedara deuda por pagar, durante el procedimiento de ejecución dineraria posterior se podrá condonar parte del pago de la deuda remanente** (en un 35 % o en un 20%), siempre que se cumpla con ciertas obligaciones de pago. Así, concretamente, el ejecutado quedará liberado si su responsabilidad queda cubierta, en el plazo de 5 años desde la aprobación del remate o adjudicación, por el 65 % de la cantidad que hubiera quedado pendiente tras ese remate, incrementada en el interés legal del dinero hasta el momento del pago. Igualmente quedará liberado en los mismos términos si, no pudiendo satisfacer el 65 % dentro del plazo de 5 años,

abonara el 80 % dentro de los 10 años. No cumpliéndose con estas condiciones, el acreedor podrá reclamar la totalidad de la deuda (art. 579.2a) LEC).

- Además, **se permite que el deudor participe de la eventual revalorización futura de la vivienda ejecutada**. Y así, en el supuesto de que se hubiera aprobado el remate o la adjudicación en favor del ejecutante o de aquél a quien le hubiera cedido su derecho y éstos, o cualquier sociedad de su grupo, dentro del plazo de 10 años desde la aprobación, procedieran a la enajenación de la vivienda, la deuda remanente que corresponda pagar al ejecutado en el momento de la enajenación se verá reducida en un 50 % de la plusvalía obtenida en tal venta, para cuyo cálculo se deducirán todos los costes que debidamente acredite el ejecutante (art. 579.2b) LEC).
- Por último en el supuesto de ejecución de vivienda habitual **las costas procesales exigibles al ejecutado no podrán superar el 5% de la cantidad reclamada** en la demanda (art. 575.1bis LEC)

LOS INTERESES DE DEMORA, COMO MÁXIMO, PODRÍAN SER DEL 12%. PESE A ELLO EL HIPOTECADO SE VERÁ AHOGADO POR UNOS INTERESES LIMITADOS PERO ALTOS

5.2 Reformas Legislación Hipotecaria

En segundo lugar, la referida ley también introduce **reformas en la legislación hipotecaria** (concretamente en la Ley Hipotecaria, en la Ley 2/1981 de Regulación del Mercado Hipotecario y en la Ley 41/2007, que modificó la anterior), entre las pueden resaltarse las siguientes:

- Se prevé una **limitación** para las hipotecas constituidas sobre vivienda habitual respecto de los **intereses de demora** que pueden exigir las entidades de crédito: éstos **se limitarán a 3 veces el interés legal del dinero** (actualmente es el 4%, por lo que el límite sería el 12%); además, **se prohíbe expresamente la capitalización de estos intereses** y se establece que, en caso de que el resultado de la ejecución fuera insuficiente para cubrir toda la deuda garantizada, dicho resultado se aplicará en último lugar a los intereses de demora, de tal forma que se permita en la mayor medida posible que el principal deje de devengar interés.

- Se refuerza la independencia de las sociedades de tasación respecto de las entidades de crédito, al reducir de un 25% a un 10% el límite de su relación de negocio con un mismo grupo de entidades de crédito que tenga en circulación títulos hipotecarios, a partir del cual, se les impone determinados mecanismos de control.

- Resulta muy relevante la modificación del art. 129 LH y la más profunda **regulación de la venta extrajudicial del bien hipotecado ante Notario**; una regulación que fortalece este mecanismo de ejercicio de la acción hipotecaria, haciendo referencia clara asimismo a la posible apreciación de existencia de cláusulas abusivas en el préstamo hipotecario y la posible suspensión de la venta por el Notario cuando alguna de las partes haya planteado demanda judicial sobre tal carácter abusivo conforme al art. 684 LEC; cuestión que se tramitará conforme a lo previsto en el art. 695.1.4º LEC. En esta previsión tiene evidente reflejo la reciente STJUE de 14 de marzo de 2013 acerca del control judicial de las cláusulas abusivas en el marco de los procesos de ejecución hipotecaria.

- Se establecen medidas en el ámbito de la comercialización de préstamos hipotecarios celebrados con personas físicas en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios

LOS NUMEROSOS REQUISITOS A CUMPLIR PARA SOLICITAR LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL LANZAMIENTO MUESTRAN LA INEFICACIA DE LA NUEVA Y RESTRICTIVA LEGISLACIÓN

construidos o por construir, y que contengan: cláusulas con limitaciones a la variabilidad del tipo de interés (como cláusulas suelo y techo), o en los cuales el límite de variabilidad a la baja sea inferior al límite de variabilidad al alza; o bien que se trate de contratos que lleven asociada la contratación de un instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés, o bien que se concedan en una o varias divisas. En estos casos se exige que en la escritura pública del préstamo hipotecario se incluya, junto a la firma del cliente, una expresión manuscrita, en los términos que determine el Banco de España, por la que el prestatario manifieste que ha sido adecuadamente advertido de los posibles riesgos derivados del contrato.

5.3 Suspensión temporal de los lanzamientos

Por otra parte, la mencionada **Ley 1/2013** establece una **suspensión temporal de los lanzamientos** que ya venía recogida en el RD 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios señalando **suspensión inmediata y por un plazo de 2 años desde la entrada en vigor de la ley** (el día 15 de mayo de 2013) de los lanzamientos o desalojos, que afecten a viviendas habituales de personas o familias que pertenezcan a un colectivo que se encuentre en una situación de especial riesgo de exclusión o especial vulnerabilidad, y que los siguientes requisitos:

- Que sean: **familias numerosas**, o familias **monoparentales con 2 hijos a cargo**, o **familias que tengan un menor de 3 años o algún miembro con discapacidad o dependiente**, o familias en las que el deudor hipotecario se encuentre en **situación de desempleo y haya agotado las prestaciones sociales**, o que sean **víctimas de violencia de género**.
- Que los ingresos de esa familia no superen el límite de 3 veces el IPREM, si bien se eleva este límite hasta 4 o 5 veces el IPREM para unidades familiares en las que algún miembro sea persona con discapacidad o dependiente o que conviva con personas con discapacidad o dependientes.
- Que, en los 4 años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una **alteración significativa** de sus circunstancias económicas, en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda, medida tal variación en función de la variación de la carga hipotecaria sobre la renta sufrida en esos últimos cuatros años.



- Que la cuota hipotecaria sea superior al 50% de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

- Que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y concedido para la adquisición de la misma.

UNA MORATORIA DE EMBARGOS POR 3 AÑOS SERÍA MUCHO MÁS EFECTIVA, SE ATACARÍA LA RAÍZ DEL PROBLEMA Y SE EVITARÍAN MUCHOS LANZAMIENTOS

Junto con estas reformas, merece especial consideración, asimismo, la inclusión como

Disposición Adicional primera de un mandato al Gobierno de cara a promover con el sector financiero la constitución de un fondo social de viviendas propiedad de las entidades de crédito, destinadas a ofrecer cobertura a aquellas personas que hayan sido desalojadas de su vivienda habitual por el impago de un préstamo hipotecario. Este fondo social de viviendas tendrá por objetivo facilitar el acceso a estas personas a contratos de arrendamiento con rentas asumibles en función de los ingresos que perciban.

5.4 Moratoria Hipotecaria propuesta por ADICAE y otras críticas a los cambios normativos

Tras examinar la nueva normativa, parece evidente que los cambios introducidos, pese a suponer un pequeño avance, son notoriamente insuficientes para abordar con eficacia y efectividad la problemática residencial y social entre los hogares afectados por ejecuciones hipotecarias y desahucios de sus viviendas habituales.

LAS MODIFICACIONES LEGISLATIVAS EN NORMATIVA HIPOTECARIA SON INSIGNIFICANTES, NO SON LA SOLUCIÓN PARA LA PROBLEMÁTICA SUFRIDA POR MILLONES DE PERSONAS

1) En cuanto a la suspensión por 2 años de los lanzamientos-desahucios de viviendas habituales ADICAE considera que una moratoria de desahucios sólo permite que una familia permanezca en la vivienda durante un período de tiempo pero no ataca el verdadero fondo del problema. ADICAE propone la aprobación de una moratoria de ejecuciones hipotecarias.

ADICAE propone la aprobación de una moratoria de ejecuciones hipotecarias.



La aprobación de esta moratoria de ejecuciones hipotecarias comportaría unos beneficios mucho más prácticos que permitirían al deudor, si su situación económica mejora pasado el tiempo fijado, continuar con el pago de su hipoteca y conservar su vivienda habitual. Por otro lado, si realmente se quiere reforzar la protección a los deudores hipotecarios, se echa en falta que no se suspendan los intereses ordinarios y, sobre todo, de demora durante los 2 años de paralización del desahucio de la vivienda habitual.

- 2) Los supuestos de especial vulnerabilidad establecidos para acceder a la moratoria, continúan siendo bastante restrictivos y establecen discriminaciones entre hogares/familias en situaciones de vulnerabilidad parecidas. Consideramos que habría que adaptar el perfil del destinatario de la medida pudiendo entrar en el mismo todo deudor persona física de buena fe que por circunstancias sobrevenidas no pueda cumplir con su obligación de pago. De lo contrario, la medida sólo favorecerá a un sector muy pequeño de la población implicada en el problema. Mantener prácticamente los mismos requisitos que contemplaba el RD 27/2012 no puede llevar más que a fracasar de nuevo en el intento de solucionar la problemática.
- 3) La reducción de los intereses de demora a 3 veces el interés legal del dinero, aunque es un avance con respecto a la situación precedente de usura, sin embargo sigue siendo un umbral elevado al tratarse de hogares deudores de buena fe en si-

tuación de insolvencia/ruina económica: apreciamos que sería más justo limitarlos sencillamente al interés legal del dinero (4%, en 2013), un nivel más afín con la práctica de la mayoría de los países de la Unión Europea.

4) De insignificante nos parece subir de una a tres cuotas mensuales el impago requerido para iniciar una ejecución hipotecaria por vencimiento anticipado, **medida que no corrige la desproporción e injusticia que supone iniciar la ejecución hipotecaria por una cantidad de impago que no llega a representar ni el 1% del total del préstamo hipotecario**. Si realmente se quiere reforzar la protección de los deudores hipotecarios, hubiese sido más justo y equilibrado equipararse a la normativa de Alemania, donde se requiere que los impagos de cuotas en créditos de largo plazo signifiquen, al menos, el 5% de la cantidad total prestada. Además, la medida es más bien simbólica ya que raramente la entidad bancaria ejecutaba antes de que hubieran transcurrido los 3 meses de impago.

5) **También nos parece claramente insuficiente el aumento del porcentaje mínimo que percibirá el deudor por la subasta/adjudicación de su vivienda habitual** (en subastas sin postor, el 70% del valor inicial de subasta fijado en el 75% del valor de tasación, es decir, finalmente recibirá el 52,5% de la tasación), pues permite a la entidad financiera adjudicarse la vivienda habitual del deudor por un precio visiblemente inferior con respecto al valor actual de mercado. Pensamos que, si verdaderamente se quiere reforzar la protección de los deudores hipotecarios, el porcentaje mínimo a recibir finalmente por el deudor debería subir hasta el 80% de la tasación determinado en la escritura de constitución de la hipoteca. De esta manera se obstaculizaría la profusión de procedimientos de ejecución hipotecaria de viviendas principales en los que subyace el interés de lucrarse o hacer negocio con la propiedad hipotecada. Consideramos que esta medida constituye un burdo intento por sustituir un verdadero plan de pagos que debería de establecer el juez teniendo en cuenta las características personales del consumidor.

6) **El cambio del art 579 LEC, introduciendo el sistema de quitas, no modifica el derecho del banco acreedor a continuar con la ejecución**

de la cantidad que falte por cubrir una vez subastada y adjudicada la vivienda hipotecada.

Por consiguiente, se mantiene la injusticia y desproporción del “deudor de por vida” y apreciamos que debería suprimirse para delimitar la garantía a la vivienda hipotecada y así eliminar la responsabilidad ilimitada del deudor (y sus herederos), o en su defecto, establecer que no se puedan perseguir bienes del deudor o reclamar ningún tipo de deuda derivada del préstamo hipotecario hasta más allá de 5 años de la subasta y adjudicación, como sucede ya en la mayoría de los países de nuestro entorno.

7) Más en concreto, sobre el sistema de quitas - del 35% (5 años) o del 20% (10 años) - para reestructurar la deuda pendiente de pago tras descontar la cantidad obtenida en la subasta/adjudicación, pese a que se presenta como una medida de “segunda oportunidad” para el deudor, realmente no libera de la deuda pendiente, ya que es una técnica paliativa e insuficiente, que no resuelve el grave problema del endeudamiento que arrastran la mayoría de las personas/familias tras sufrir la experiencia traumática de la adjudicación hipotecaria y desalojo de su vivienda habitual, las cuales tienen que rehacer sus vidas en situaciones de alta precariedad, cuando no de pobreza severa, con la carga o lastre añadido de la deuda pendiente de pago, aunque se reduzca al 65% (5 años) o al 80% (10 años) más los intereses de demora.

ELABORE UN PRESUPUESTO FAMILIAR, ESTIME SUS INGRESOS Y GASTOS, NO DEJE LUGAR A LA IMPROVISACIÓN Y PROTEJA SU CALIDAD DE VIDA

8) La ley se refiere expresamente a medidas para reforzar el “alquiler social”, pero no se precisa ninguna medida específica para promoverlo y alojar a los hogares desahuciados que no cumplen los requisitos marcados para ser beneficiarios del Fondo Social de Viviendas de alquiler (inmuebles de las entidades bancarias firmantes del Código de Buenas Prácticas). **Valoramos que esta importante deficiencia normativa debe ser corregida con urgencia y la oferta residencial de ese Fondo (5.900 pisos) tendría que aumentarse significativamente con nuevas viviendas procedentes de los bancos y SAREB** (el “banco malo”), con el objetivo de satisfacer la necesidad

social generada por las adjudicaciones y desahucios. Tengamos presente que en 2012 los bancos se adjudicaron 30.050 viviendas habituales en España según el Colegio de Registradores. Además, si lo prefiere el hogar que ha sufrido la subasta/adjudicación de su vivienda habitual, proponemos que permanezca como arrendatario en la misma hasta que el banco adquiriente venda el inmueble a un tercero, pagando una renta social adaptada a su situación económica; una medida que, basada en la práctica alemana, permite que la vivienda adjudicada no pase a engrosar el stock de viviendas vacías.

9) **El hecho de condicionar la cláusula suelo, las hipotecas multidivisas y los clips hipotecarios a la existencia de la firma manuscrita del consumidor aceptándolos no soluciona el problema** ya que no entra al fondo de la cuestión y continúa con el contenido de la nefasta orden de transparencia (Orden EHA/2899/2011), legitimando de algún modo cláusulas y prácticas abusivas para el consumidor.

En definitiva, la Ley 1/2013 nos parece una reforma hipotecaria claramente fallida, una oportunidad política y legislativa desaprovechada y frustrada para que la normativa hipotecaria sea realmente justa, proporcionada y adaptada a los derechos fundamentales de libertad, justicia e igualdad recogidos en nuestra Constitución. Al contrario, pensamos que la nueva Ley verdaderamente no refuerza la protección a los deudores hipotecarios, ni evitará que continúe agravándose el problema de la vivienda y de la crisis social entre las familias afectadas por la crisis económica y el desempleo, añadiendo más sufrimiento al que ya padecen los hogares inmersos en una situación de insolvencia que les precipita a la tragedia de la ejecución hipotecaria de su vivienda habitual.

6 Gestión del presupuesto familiar. Prevención del sobreendeudamiento

Si a cualquiera de nosotros nos preguntaran cuánto gastamos en comida, transporte, ocio, vestido o calzado al mes, posiblemente contestaríamos que no lo sabemos y en caso de dar una cifra aproximada nos tomaría

tiempo poder responder. Tendríamos que acudir a los extractos de las tarjetas, del banco o a la libreta de ahorro y sumar para contestar a esa pregunta.

Si no sabemos cuánto gastamos, por tanto, tampoco sabemos si ahorramos o no, y cuánto. Sólo llegado un momento determinado en el que queramos realizar una determinada inversión o gasto, nos pondremos a “echar cuentas”. Este es un error muy frecuente en la mayoría de las personas y familias, que en más de una ocasión puede desencadenar en despistes financieros que nos cuesten mucho dinero y disgustos. El caso más extremo es la quiebra.

Las empresas llevan su contabilidad al día y conocen en todo momento cuál es su situación económico-financiera, además utilizan esta información para preparar posibles desviaciones y planificar acciones futuras: ¿Por qué nosotros no podemos hacerlo? Al fin y al cabo, nuestra economía funciona similar que la suya, pero a menor escala. Para ayudarnos a poner en orden todos nuestros números, existe una herramienta muy útil que es el presupuesto.

6.1 ¿Qué es el presupuesto familiar?

Es una herramienta de previsión y anticipación que se elabora a partir de los ingresos y de los gastos. Una vez realizado el presupuesto, podremos ir comprobando si las previsiones se cumplen, es decir, si lo estamos gestionando bien y se cumplen nuestros objetivos, o si hay desviaciones y las podemos corregir.

Los presupuestos de referencia constituyen una herramienta muy versátil cuyas 3 principales áreas de aplicación son: la gestión de la economía doméstica, la evaluación de capacidad de endeudamiento y el diseño de las políticas sociales. También son una herramienta de trabajo para profesionales de diferentes sectores (administraciones públicas, asociaciones, etc.) que quieran integrar entre sus actividades el desarrollo y aplicación de los presupuestos de referencia, como guía práctica para hogares que sienten la necesidad de tener un control más consciente y eficaz de su situación financiera.

Existen asociaciones y entidades de administraciones públicas que poseen el personal adecuado para asesorarte en este tema y realizar un presupuesto de

referencia básico para una mejor planificación familiar. ADICAE es una de las asociaciones que propone una “red de servicios de asesoramiento presupuestario y apoyo frente al sobreendeudamiento”

6.2 Recomendaciones para realizar un presupuesto útil

Es imprescindible **tener presente todos los ingresos netos de los que se dispone**, incluyendo bonos, vales de comida y las pagas extra o de beneficios, pero sólo hacer planes sobre la remuneración que resulte fija o muy predecible, nunca depender de horas extra o ingresos fuera de nómina, para devolver una deuda.

Además, se deben deducir los diferentes impuestos que se deben abonar. Por otra parte, se debe **destinar una partida mensual para ahorro** con el que sufragar gastos imprevistos, realizar inversiones futuras, poder evitar financiaciones por el cien por cien del coste producto. Si una vez detallados los gastos en los que incurre mensualmente la familia ocurre, como hemos señalado anteriormente, que no se genera ahorro o el saldo es negativo, podríamos compararlo con el presupuesto de referencia más ajustado a su composición familiar y circunstancias, con el objetivo de cotejar los gastos en las diferentes partidas y ver en cuáles de ellas se podrían reducir.

¿Cómo hacer el presupuesto? En Internet podemos encontrar varios simuladores para calcular el presupuesto familiar, entre ellos el **simulador de ADICAE** que lo podemos encontrar en la siguiente página:

<http://proyectos.adicae.net/proyectos/nacionales/sobrefamiliar/simulador.php>

No obstante, es un procedimiento muy simple y se pueden utilizar instrumentos tan sencillos como una hoja de papel, un bolígrafo y una calculadora. Se trata de realizar un cuadro de doble entrada: en una columna los ingresos y en otra, los gastos.

CALCULE LOS GASTOS CORRIENTES (ALIMENTACIÓN, TRANSPORTE, ETC) Y ANTICIPE A LOS OCASIONALES

En la columna ingresos, anotaremos las prestaciones, los salarios, pensiones, ayudas, o cualquier otra entrada de dinero que pueda tener nuestra economía familiar. En cuanto a la columna de los gastos, podemos diferenciar según la naturaleza del gasto. Así será más fácil controlarlos y si es necesario, estudiar cuál de ellos se puede reducir o incluso prescindir:

- **Gastos fijos:** Son aquellos gastos obligatorios (impuestos,) o aquellos a los que nos hemos comprometido por contrato (alquiler de la vivienda, hipoteca, suministros, etc.) o sin contrato con terceros (colegio, guardería, etc.). No pagarlos supone exponerse a problemas como corte de suministros, desahucio de la vivienda, embargos, etc.
- **Gastos corrientes:** La mayor parte de estos gastos no son obligatorios (sin contrato legal), pero son necesarios para nuestra vida diaria.. Hablamos de los gastos de alimentación, transporte, vestido, calzado, etc.
- **Gastos ocasionales:** Son gastos irregulares. Algunos son ineludibles como los gastos médicos, pero otros se pueden reducir o incluso prescindir en caso de necesidad. Tal es el caso de ocio, viajes, etc.

Debemos tener en cuenta que aunque la mayoría de los gastos fijos en general suelen tener un importe constante a lo largo del año (hipoteca, alquiler), otros gastos pueden ser más o menos cuantiosos según un determinado período del año (suministros en los meses de invierno), o producirse en un determinado momento (impuestos), por lo que el presupuesto no puede/tiene que ser uniforme todos los meses. Realizaremos el presupuesto con los documentos necesarios (facturas, recibos, extractos bancarios, anotaciones en la libreta de ahorro, etc.). Una vez realizado el presupuesto, es hora de analizar los datos y sacar nuestras propias conclusiones:

- ¿Cubrimos los gastos?
- ¿Generamos un remanente para hacer frente a posibles eventualidades?
- ¿Necesitamos reducir gastos?
- ¿Podemos ahorrar?
- ¿Qué ajustes debemos / podemos realizar?

- ¿Cuáles son las previsiones para los próximos meses?

6.3 Medidas para reducir el gasto familiar y evitar el sobreendeudamiento

6.3.1 Para reducir los gastos corrientes

- **Determinar las necesidades** que son **esenciales** para el hogar.
- **Evitar gastos superfluos**, no destinados a satisfacer las necesidades básicas.
- Realizar una **comparativa de precios** para buscar los mismos productos pero con un precio más competitivo (los precios pueden variar entre diferentes tiendas; los supermercados suelen tener precios más bajos que las tiendas locales, pero tenemos que tener en cuenta que el viaje también cuesta dinero).
- **Modificar hábitos alimentarios** (reducir comidas diarias en restaurantes; sin detrimento para la calidad es el consumo de productos de marca blanca que suelen ser similares y sólo cambia el envoltorio)
- **Gastos en energía:** Utilice termostatos y relojes para aprovechar la calefacción sólo cuando esté en su casa, y recuerde que 22° C es la temperatura recomendada. Recuerde utilizar lavadora y lavavajillas a carga completa.
- Gastos de teléfono, recuerde que una gran parte de la factura de teléfono es el coste fijo. Plantéese



la posibilidad de reducir la cantidad de teléfonos en su familia.

6.3.2 Para reducir gastos financieros y de vivienda

- **No abuse del crédito.** Recurrir a la tarjeta de crédito o créditos rápidos para solucionar los problemas casi nunca es una solución. Suele ser “pan para hoy y hambre para mañana”. La planificación de las economías familiares es un buen consejo no sólo en época de crisis. El crédito puede utilizarse también en una buena planificación pero ya sabemos que es muy caro. Tenga en cuenta además que incumplir alguna obligación con Banco o Caja, conllevará consecuencias negativas (recargos, embargos, etc.).
- **Revise bien los contratos** de los diferentes productos financieros (especialmente créditos) para localizar posibles excesos que no sean conformes al derecho y/o al contrato y reclamar contra ellos.
- **Compare diferentes opciones antes de alquilar.** La vivienda es otro de los apartados en los que se puede ajustar el presupuesto familiar, en el caso de una vivienda de alquiler, tenemos que asegurarnos de que la renta que vamos a pagar está acorde con el precio de mercado según ubicación, prestaciones y conservación del inmueble. Como siempre, la mejor opción que tiene el consumidor es la de comparar. En este sentido, se trata de una actitud que debemos mantener constante ya que diversas circunstancias pueden hacer fluctuar los precios y debemos estar alerta ante nuevas posibilidades.
- **Renegocie su hipoteca:** ¿novación o subrogación?. Transcurrido un tiempo desde que suscribimos una hipoteca con una entidad de crédito, puede suceder que cambie nuestra situación económica familiar, o que conozcamos ofertas de otras entidades de crédito que sean mejores que las que tenemos actualmente contratadas. Hay que intentar negociar con el banco y caja con el que tenemos la hipoteca una revisión de las condiciones. Si acceden, nos harán una novación. En caso de que nuestro banco o caja no cubra nuestras expectativas, podemos acudir a otras entidades de crédito con ofertas más interesantes. Tenga siempre presente que no le pueden cobrar comisiones que no aparezcan reflejadas en el contrato del préstamo o crédito.

6.4 ¿Qué hacer ante una situación de sobreendeudamiento?

Si partimos de una situación de endeudamiento, lógicamente ajustar el presupuesto familiar puede no ser suficiente aunque puede contribuir a frenar la espiral deudora. En estos casos, se deberán buscar **fórmulas de reordenación de la deuda**. Lamentablemente, en España no existe aún una ley de sobreendeudamiento que regule estas situaciones.

De esta manera, los hogares se encuentran solos y a menudo desprotegidos ante las entidades financieras. Es preciso aprender sobre cómo negociar y confederarse bajo a alguna Asociación de consumidores reivindicativa como ADICAE. He aquí algunos consejos a la hora de dirigirse a las entidades bancarias:

- **Actúe rápido, ofrezca y escuche soluciones para reordenar el pago** de la deuda desde el momento en que se prevean dificultades para la economía de su hogar.

- **Evite caer en las redes del capital privado** para lavar el expediente de impagos: conceden una financiación tan usuraria y con comisiones de tramitación tan desorbitadas que pueden acabar empeorando su situación.

- **Dé prioridad a la deuda hipotecaria y a las facturas por suministros del hogar**, para evitar un corte en éstos. Las deudas secundarias (descubierto de cuenta corriente, tarjeta de crédito, préstamos personales, compras a plazo, deudas personales con amigos y familiares) deben abor-darse según el volumen de interés que generen al mes.

- **Esté preparado**. Los hechos y cifras sobre su situación deben estar a mano, y presentarse de forma honesta y transparente, sin ocultar datos.

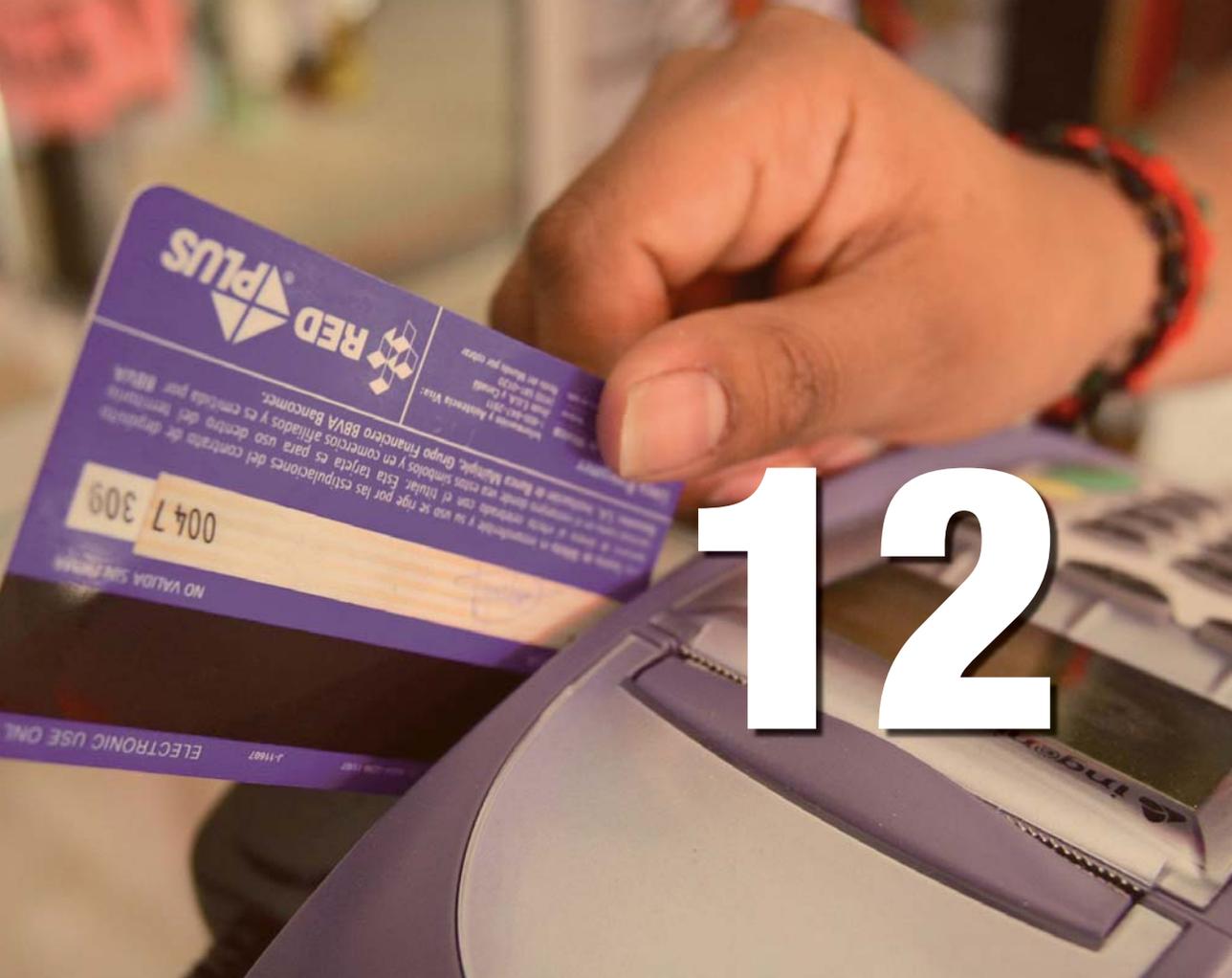
Acceda a todos los videos de nuestra asociación:

www.youtube.com/user/ADICAE1

ADICAE en You Tube







Medios de Pago por internet

Tema 12. Medios de pago por internet.

1 Otros medios de pago y servicios financieros en Internet	167
1.1 Pago a través del móvil	167
1.2 Pago a través de servicios de transferencia de fondos online	167
1.3 Servicios internacionales de envío de dinero	168
1.4. Servicios financieros a distancia (teléfono e Internet)	169
1.4.1 Banca telefónica	170
1.4.2 Banca Online	170
1.4.3 ¿De qué deben informarle?	171
1.4.4 ¿Como deben informarle?	172
1.4.5 Después de contratar por Internet un servicio financiero ¿qué derechos tiene?	173
1.4.6 Precauciones de seguridad	173
2 Modalidades ataque para cometer fraude en medios de pago	174
2.1 Fraude en tarjetas	174
2.1.1 Robo u obtención fraudulenta del código PIN	174
2.1.2 Clonación de la banda magnética (Skimming)	175
2.2 Fraude en los datos bancarios	176
2.2.1 Fraude a través de Internet:	176
2.2.2 Fraude a través del teléfono	178
2.2.3. Otros fraudes en medios de pago.	179
2.2 Cómo actuar y reclamar ante el fraude en medios de pago	180
2.2.1 Notifíquelo a su entidad financiera o emisora	180
2.2.2 Denúncielo a la policía	180
2.2.3 Acuda a ADICAE	180
Si ha sido víctima de un fraude informático	180
Si ha sido víctima de fraude en otros medios de pago	181

1 Otros medios de pago y servicios financieros en Internet

1.1 Pago a través del móvil

El pago por móvil es un **servicio que permite realizar pagos a través de un teléfono móvil inteligente**. Tras varios ensayos con distintas tecnologías que se han saldado con sonoros fracasos, parece que la tecnología de pagos a través de móvil está comenzando a despegar gracias a la expansión de los smartphones (teléfonos inteligentes)

Este sistema de pagos **se basa en la tecnología NFC** (Near Field Communications) **que permite realizar compras acercando el móvil al terminal de punto de venta de los comercios** (datáfono), conocido como sistema de pago sin contacto (**contactless**). Su uso es tan sencillo como poner en contacto nuestro móvil con la superficie terminal de pagos (el alcance máximo es de diez centímetros) para que este se realice automáticamente. En Japón lleva años implantada con éxito.

Para ello es necesario que los operadores de telefonía móvil dispongan de una aplicación que replica virtualmente las tarjetas de crédito, por otro lado, que la gente tenga un teléfono móvil con tecnología NFC y, por último, que los comercios dispongan de datáfonos capaces actuar con esta tecnología. Por el momento, **en España apenas un 2% de los comercios tiene un terminal NFC** y hay una proporción parecida de móviles con esta tecnología en manos de los consumidores. No obstante, Visa y los principales bancos están haciendo un esfuerzo por implantar esta tecnología a contrarreloj.



El funcionamiento es el siguiente: El operador de telefonía sólo hace de intermediario, cobrando al banco una cantidad anual y también puede tener ingresos por publicidad. Al usuario se le carga la compra en la tarjeta de crédito. Sólo si la transacción es mayor de 20 euros es preciso introducir el PIN de la tarjeta.

1.2 Pago a través de servicios de transferencia de fondos online

Existen empresas dedicadas a gestionar sistemas de pagos online, haciendo de intermediarias en el envío de fondos entre comprador y vendedor. La plataforma más popular y usada es **PayPal**, aunque existen alternativas como Skrill o Alertpay.

Este sistema de pago ofrece la **posibilidad de realizar transferencias de fondos a través de Internet**, a través de la interrelación de una cuenta “virtual” con una cuenta bancaria o una tarjeta de crédito sin compartir la información financiera con el destinatario, con el único requerimiento de que estos dispongan de correo electrónico.

EL PAGO A TRAVÉS DEL MÓVIL O POR INTERNET PUEDE SER MÁS CÓMODO PARA LOS USUARIOS, PERO ES MÁS PELIGROSO Y PUEDEN DARSE MÁS CASOS DE FRAUDES

Para dar de alta una “cuenta virtual” con Paypal u otra plataforma de pagos online sólo es necesario registrarnos en su página web utilizando nuestra dirección de correo electrónico. Una vez tengamos esta cuenta podemos realizar movimientos de dinero con cargo a los fondos de “cuenta virtual” que podemos transferir y recargar desde nuestra cuenta bancaria o desde una tarjeta de crédito o débito.

Este tipo de sistemas se utiliza para:

- **Pagar las compras realizadas por Internet.**
- **Cobrar las ventas realizadas por Internet.**
- **Enviar y Recibir dinero** entre familiares, amigos o particulares.

El funcionamiento es el siguiente: El envío de dinero o pagos a través de Paypal es gratuito. El destinatario puede ser cualquier persona o empresa, tenga o no una cuenta Paypal, que disponga de una dirección de correo electrónico.

1. Se elige la opción de pago:

- Con tarjeta de Crédito o Débito.
- Saldo de la Cuenta Paypal.
- Cuenta Bancaria.

2. **Paypal realiza el envío del dinero al instante**, sin compartir la información financiera con el destinatario.

3. **El destinatario recibe el mensaje de Paypal sobre los fondos, y tendrá que crear una cuenta Paypal** (en caso de no tener una) para poder retirarlos o transferirlos a una cuenta bancaria propia.

El pago a través de estas “cuentas virtuales” **no conlleva ninguna comisión para el comprador**, sino que **es al vendedor al que le cobrarán una tarifa por recibir el pago**. El éxito de este servicio se debe a que es gratuito para los usuarios que realizan compras y permite el anonimato en las transacciones.

Este sistema tiene ventajas tanto para la persona que envía fondos, como para quien lo recibe, por su rapidez y comodidad, pero también presenta algunos inconvenientes que debe conocer. Le hacemos un resumen en el cuadro siguiente:

VENTAJAS	INCONVENIENTES
Es un servicio gratuito sin comisiones ni cuotas.	Problemas de seguridad ya que si alguien accede a nuestras claves personales puede hacer pagos fraudulentos, así que hay que tener cuidado.
Es cómodo, rápido y bastante seguro al no tener que dar datos sobre nuestra cuenta con la persona que recibe los fondos.	Esta empresas pueden, unilateralmente, bloquearle su cuenta virtual para investigarla si consideran que su actividad es sospechosa.
Es un servicio de amplia presencia en el mercado.	Para la persona que recibe el dinero las comisiones son elevadas y pueden llegar al 4% del precio final del artículo.
La apertura de la cuenta es gratuita y puede controlar tus ingresos y gastos mediante el historial.	Las reclamaciones que alcancen la vía jurídica deberá resolverse en Estados Unidos, lo cual presenta muchas dificultades para que los usuarios puedan defender sus derechos por la vía legal.

1.3 Servicios internacionales de envío de dinero

a) Empresas de envío de dinero y remesadoras:

Las empresas de envío de dinero **permiten enviar y recibir dinero a destinos internacionales a cambio de una comisión o tarifa**. El envío se realiza en pocos minutos por lo que el destinatario puede disponer de él rápidamente recogiéndolo en cualquier oficina o establecimiento que disponga de este servicio.

Estas empresas disponen de agentes y subagentes que actúan desde diferentes establecimientos como bancos, agencias de viajes, oficinas de correos, aeropuertos, oficinas de cambio de moneda y otros puntos de venta al por menor como locutorios.

El envío de dinero se puede realizar físicamente en una oficina o agente o bien directamente online disponiendo de conexión a Internet. Las transferencias realizadas a través de estas agencias se denominan coloquialmente remesas de dinero, por ello este tipo de empresas también son denominadas remesadoras.

Una de las ventajas de este servicio es la **rapidez** puesto que el envío llega al destinatario en pocos minutos y este puede recogerlo en efectivo en cualquier establecimiento que actúe como agencia, sin necesidad de disponer de ningún tipo de cuenta, simplemente presentando su documento de identidad.

Por su parte, tampoco es necesario que la persona que envía el dinero disponga de ningún tipo de cuenta, simplemente deberá acudir con el importe a enviar y su documento de identidad. Si el envío se realiza en una sucursal física simplemente es necesario acudir con un documento oficial de identidad, rellenar el formulario pertinente y hacer el pago del dinero que desea enviar al agente en efectivo.

El importe a entregar deberá ser el suficiente para cubrir la cantidad que se desea transferir y las tarifas. **La agencia le otorgará una clave o número de referencia que deberá comunicar a la persona destinataria** para que pueda recoger el dinero. La cantidad que se puede enviar depende del país, y en algunos casos es necesario proporcionar información o documentación adicional.

Para retirar el dinero enviado es necesario acudir a una oficina o agente con un documento oficial de identidad y el número de referencia facilitado por el remitente del importe, rellenar un formulario y entregarlo junto al empleado de la agencia. Este entregará un justificante para revisar y firmar y acto seguido hará la entrega del dinero.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
El dinero enviado está disponible en minutos.	La transferencia debe recogerse en una sucursal física, por tanto se está sujeto al horario y ubicación de la agencia.
No es necesario tener ninguna cuenta bancaria por parte del remitente (si se hace en oficina física) ni por parte del destinatario del dinero.	Si el envío se hace a través de Internet será necesario disponer de una tarjeta de crédito o débito.
El trámite tanto de envío como de recepción del dinero es sencillo y cómodo.	Es una buena forma de realizar transferencias a personas conocidas y de confianza pero puede ser víctima de una estafa si envía dinero a personas desconocidas (pagos para subastas tipo Ebay o artículos de segunda mano).
Las principales empresas disponen de agencias y sucursales en la mayor parte del mundo.	Las comisiones son elevadas y el tipo de cambio puede no ser demasiado favorable para el cliente.

Recuerde: Además de los cargos por transferencia que correspondan a una transacción, **se podría aplicar una tasa de cambio de moneda.**

b) Envío de dinero internacional y **recogida a través de cajero automático:** Servicio Hal-Cash.

Los bancos acogidos al servicio Hal-Cash ofrecen a sus clientes la posibilidad de **mandar una transferencia a alguien en cualquier lugar del mundo siempre que tenga un teléfono móvil, ordenándola por Internet, por teléfono o a través de una aplicación de Smartphone.**

Únicamente **es necesario que la persona que desea enviar el dinero indique el número de teléfono móvil al que se va a realizar el envío, el importe y genere una clave secreta.** Luego, quien hace la transferencia llama al destinatario o le manda un mail o SMS diciéndole esa clave. A su vez, el sistema ban-

cario manda otro SMS al beneficiario comunicándole que alguien le envía una cantidad de dinero y le facilita un número de referencia.

El destinatario sólo tiene que ir a un cajero automático acogido a este sistema en el país de destino, introducir su número de teléfono y las dos claves (la que generó la persona que envió el dinero y el número de referencia facilitado por el banco) y extraer el dinero enviado **sin necesidad de tarjeta de crédito ni cuenta bancaria.** Al hacer el reintegro del dinero se **cobra una comisión que oscila entre 1 y 4 € en función del lugar de recogida del dinero** (nacional o internacional).

El receptor del dinero dispone de **10 días**, a partir de la fecha de envío, **para retirar el dinero del cajero.** Si el dinero no es retirado por cualquier motivo, se le devolverá el importe enviado a su cuenta corriente.

VENTAJAS	INCONVENIENTES
El dinero se envía al instante.	Solo algunos países disponen de este sistema: España, México, Ecuador, Polonia y Marruecos, EEUU y Reino Unido.
No es necesario que la oficina esté abierta para cobrar el dinero que ha sido enviado.	Para hacer el envío hay que tener una cuenta en un banco adherido a este sistema (para recibirlo no es necesario),
Para recibir el dinero no es necesario tener una cuenta en el banco ni disponer de tarjetas o libretas.	Si la persona no lo recoge el dinero se devuelve a la persona que lo envió en 10 días.
Se puede utilizar como efectivo de emergencia en casos de extravío, robo o inutilización de la tarjeta de crédito o débito.	Más rápido que una transferencia a través de una sucursal.

1.4. Servicios financieros a distancia (teléfono e Internet)

La banca a distancia comprende todos aquellos **sistemas que le permiten relacionarse con su banco sin la obligación de desplazarse hasta la oficina.** Este servicio **debe ser complementario a la atención física en la oficina y no sustitutivo.** En los últimos tiempos las entidades han pretendido, y pretenden, que los usuarios realicen por teléfono o Internet las operaciones de caja (que no le aportan ningún beneficio a la entidad en la mayoría de los casos).

ACCEDER A LAS CUENTAS Y REALIZAR OPERACIONES SENCILLAS PUEDE SER UN SERVICIO INTERESANTE PARA EL USUARIO, PERO LA BANCA NO PUEDE CONVERTIR A ÉSTOS EN CAJEROS. DEBE SER UN SERVICIO COMPLEMENTARIO AL DE CAJA, NO SUSTITUTIVO

Actualmente las dos modalidades de Banca a distancia son:

1.4.1 Banca telefónica

Muchas entidades también tienen líneas telefónicas especiales para ofrecer sus servicios y productos. Los sistemas son dos:

- Comunicación a través de operadores programados o servicios automáticos que, mediante la pulsación de distintas teclas del teléfono, orientan automáticamente al cliente hacia la operación que desea realizar o la información que desea obtener.
- Comunicación directa con un empleado del banco, lo que permite la realización de operaciones y la obtención de información que no puedan realizarse a través del servicio automático.

Recuerde: En ambos casos es necesario firmar un contrato específico de prestación de servicios de banca telefónica.

Se opera con contraseña o clave secreta (que equivale a la firma en las operaciones físicas), lo cual garantiza la confidencialidad. La garantía para el banco y para el cliente de que éste último ha ordenado una operación es la grabación de la conversación, que debe estar siempre a disposición del cliente.

Las ventajas de comodidad son parecidas a las de la banca online aunque con algunas diferencias, ya que en el caso de la banca telefónica no es necesario que el usuario esté delante de un ordenador conectado a Internet. Esto lo convierte en un servicio muy accesible y cómodo durante viajes y desplazamientos. También supone una ventaja adicional para aquellos usuarios que prefieren hablar con una persona en vez de manejar un ordenador para acceder y operar a través de la banca online.



1.4.2 Banca Online

Se conoce como banca online el **contrato que permite utilizar los servicios y productos disponibles de una entidad bancaria vía Internet**. La mayoría de entidades ofrece el acceso a la banca online como un servicio adicional para sus clientes (normalmente de forma gratuita). También **hay otras entidades que no disponen de oficinas y sólo funcionan por Internet o teléfono**.

Para utilizar este servicio se necesita disponer de un ordenador personal con acceso a Internet. La entidad le facilitará una clave y una contraseña que necesitará para identificarse cada vez que quiera entrar en la oficina virtual.

Prácticamente todas las operaciones que se pueden realizar en la oficina están disponibles en la oficina virtual durante las 24 horas del día y sin desplazamientos. En general las operaciones más habituales son:

- **Consultas de saldos y movimientos** de cuentas y tarjetas.
- **Transferencias bancarias**, órdenes de domiciliaciones y órdenes de pago.
- **Apertura de cuentas** y contratación de préstamos y seguros.
- **Información de mercados financieros** y compra-venta de acciones en tiempo real.
- **Simulaciones de seguros o préstamos**.
- **Inversión en fondos y depósitos**.
- **Pago telemático** de impuestos, tributos y tasas.

Aunque la banca online supone un **abaratamiento de costes para los bancos**, en la mayoría de operaciones financieras, los usuarios pueden verse expuestos a peligros y fraudes como virus, troyanos, phishing, pharming, etc. (los veremos más adelante).

Las principales ventajas de la banca online son la **comodidad y el ahorro en comisiones** y tarifas, así como la facilidad de poder realizar un pago, consultar una cuenta o realizar cualquier operación en cualquier momento y/o lugar. Estas operaciones son más baratas o incluso gratuitas a través de banca online, ya que la

entidad financiera no destina recursos ni personal para realizar estas operaciones. Por ello, sus servicios y productos a través de Internet pueden ser más baratos o más favorables al usuario.

Se cobran menos comisiones, los intereses pagados son más elevados para los productos de ahorro e inversión, y se cobran intereses más bajos para los productos de financiación (préstamos y créditos). En muchas ocasiones las mejores ofertas en depósitos y préstamos sólo se ofrecen online. Pero no todo son ventajas, hay que prestar mucha atención a los posibles fraudes.

VENTAJAS	INCONVENIENTE
Comodidad.	Posibilidad de fraude.
Ahorro económico.	Falta de consejo e interacción con el personal.
Facilita el control de las cuentas y la gestión del presupuesto.	Hace falta manejar un ordenador y tener acceso a Internet.

Sabía que:

Debe firmar electrónicamente con otra clave todas las operaciones con movimiento de fondos.

Como ya se ha comentado, a través de la banca online es posible contratar diversos productos y servicios como por ejemplo: un depósito, un préstamo, un seguro... pero en cualquier caso **es importante que conozca sus derechos sobre la contratación de productos financieros a distancia**. Por ello a continuación vamos a ver cuáles son sus derechos antes y después de contratar cualquier producto o servicio financiero a través de Internet o teléfono.

Recuerde:

Se considera contratación a distancia cuando para la negociación y la celebración se utilizan exclusivamente técnicas de comunicación a distancia (medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares), sin existir presencia física entre entidad financiera (proveedor) y consumidor.

SI CONTRATA UN PRODUCTO POR INTERNET O POR TELÉFONO TENDRÁN QUE FACILITARLE UNA DETERMINADA INFORMACIÓN PARA QUE CONOZCA LAS CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO

Antes de contratar por Internet un servicio financiero, tenga en cuenta....

1.4.3 ¿De qué deben informarle?

Con quién contrata

Con quién está contratando, identificándose (número de registro público y autorización por la autoridad supervisora correspondiente), su actividad principal y su dirección geográfica para poder contactar en su momento.

Descripción del servicio

Deben hacerle una descripción de las principales características del servicio o producto.

Qué cantidad total deberá pagar

Deben comunicarle el precio total que debe pagar, incluidas comisiones, cargas y gastos.

Impuestos que deben pagarse

Tienen que indicarle todos los impuestos que haya que pagar a la entidad financiera como consecuencia de la contratación. En el caso de no pagarlos a través de la entidad deberán indicarle que pueden existir otros impuestos o gastos.

Tiempo de validez de la información

Del período de tiempo en el que esa información que le facilitan es válida.

Cómo pagar

Deben informarle de las modalidades de pago.

Costes suplementarios

Cualquier coste suplementario inherente a la utilización de la comunicación a distancia, en el caso de que se repercuta debe serle comunicado.

No reembolso por riesgos especiales

De la posibilidad de que no se reembolsen la totalidad de los fondos depositados en el caso de que el producto implique riesgos especiales (escasa o nula liquidez).

Aumento del precio por características del producto

La entidad, deberá informarle en el caso de que el precio del servicio se incremente de manera significativa por sus propias características

“Plan de Pensiones” ¿donde irá su dinero?

En este caso se le debe informar de que las cantidades aportadas y el ahorro generado se destinarán únicamente a cubrir situaciones previstas en el contrato y no podrán ser recuperados para otro fin distinto que las excepciones contempladas en las condiciones contractuales.

Cómo reclamar

Deben informarle de qué medios de reclamación tiene en caso de surgir algún problema con el servicio o producto contratado, primero ante el Servicio de Reclamaciones de la entidad y posteriormente ante Banco de España, CNMV ó Dirección General de Seguros.

Fondos de garantía

De la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización, de carácter obligatorio o voluntario.

1.4.4 ¿Cómo deben informarle?

- **Finalidad de la información:** Toda la información debe suministrarse indicando necesariamente su finalidad comercial.
- **Claridad:** La información se facilitará de manera clara y comprensible.
- **Información en soporte duradero:** La entidad debe comunicarle las condiciones contractuales en papel o, como dice la normativa, “en soporte duradero”.
- **Facilitar el contrato antes de firma:** Deben facilitarles las condiciones contractuales con la suficiente antelación a la posible celebración del contrato o aceptación de la oferta, y antes de asumir las obligaciones mediante la aceptación o firma del contrato.
- Si se comunica a través de teléfono:
 - 1 - Deben comunicarle obligatoriamente **el fin comercial de la llamada, qué entidad financiera** se lo está ofreciendo y la identidad del comercial con el que está hablando.
 - 2 - **Deben preguntarle si quiere más información al respecto antes de contratar.** Si está decidido a contratar diga sí siempre, no contrate

hasta que le faciliten en soporte duradero todas las condiciones (contractuales y económicas (gastos, comisiones, impuestos...)).

Problemas y dificultades que se puede encontrar y recomendaciones a seguir

- **Recibe el contrato sólo después de la aceptación o firma** → No acepte esta práctica, sepa que la entidad financiera está obligada a facilitarles el contrato antes de aceptarlo.
- **Quien contacta por teléfono con usted no se identifica** → No siga con la comunicación, las intenciones comerciales con quién está hablando no son nada transparentes o posiblemente esté ante una estafa.
- **Documentación intencionadamente separada** → Muchas páginas web de entidades financieras ofrecen la información sobre un producto o servicio en varios documentos y no siempre en la misma página. Por lo que tendrá que estar seguro de tener todos y “componer” luego el puzzle con toda la información para hacerse una idea exacta de lo que va a contratar.
- **Exigencia de sus datos personales a cambio de algo de información** → Lamentablemente es una práctica generalizada de todas las webs de entidades financieras. Si quiere recibir información sobre un producto financiero sin ser cliente de una entidad va a tener que dar sus datos personales, sin ese requisito le va a ser imposible obtener información.
- **Imposible volver atrás en el proceso de contratación** → Este problema es muy generalizado, una vez que hemos realizado todos los pasos de la operación de contratación ésta queda realizada y no nos da la posibilidad de volver atrás para modificar errores anteriores o cancelarla. En este caso tendremos que ejercer el derecho de desistimiento, siempre y cuando el producto que estamos adquiriendo lo permite.

UNA VEZ QUE FIRMA EL CONTRATO SUS DERECHOS CONTINUARÁN VIGENTES. TENDRÁ UN PLAZO DE 14 DÍAS NATURALES PARA DESISTIR DEL CONTRATO

1.4.5 Después de contratar por Internet un servicio financiero ¿qué derechos tiene?

- **Irrenunciabilidad de derechos:** No pueden hacerle renunciar, aunque lo firmase en contrato, a los derechos reconocidos en la ley. Esta renuncia es reconocida como nula por la propia ley.
- **Solicitar las condiciones del contrato:** En cualquier momento de la duración del contrato usted tendrá derecho a solicitar las condiciones contractuales en soporte papel.
- **Modificar la forma de comunicación entre la entidad y usted:** Tiene derecho a cambiar la técnica o técnicas de comunicación a distancia utilizadas hasta el momento, salvo incompatibilidad con el contrato o la naturaleza del servicio financiero contratado.
- **Solicitar nulidad del contrato:** Si se incumple los requisitos de información previa así como los de comunicación después de la celebración del contrato, podrá pedir la nulidad del contrato.
- **Derecho de desistimiento:**
 - ☛ **Plazo:** Usted tiene el derecho, en un plazo de **14 días naturales** para desistir del contrato. Tendrá 30 días naturales en los casos de los seguros de vida.
 - ☛ **Pero, no en todos los servicios financieros existe el derecho de desestimiento. ¿En cuales no?**
 - ◆ Productos cuyo precio depende de las fluctuaciones del mercado.
 - ◆ Seguros de viaje o equipaje de una duración menor a un mes.
 - ◆ Créditos garantizados, por hipoteca o derecho sobre un bien inmueble.
 - ◆ Planes de Pensiones.
 - ◆ Si los contratos se han ejecutado en su totalidad, como ocurre con las operaciones de gestión de cobros.

1.4.6 Precauciones de seguridad

- **Custodia de claves:** Custodie correctamente sus claves de acceso, PIN, tarjeta de coordenadas, ... Si es posible memorícelas, si no, manténgalas anotadas y guardadas en lugar seguro y secreto.

- **Solicitud de claves personales:**

Su banco NUNCA le va a solicitar sus claves mediante correo electrónico o llamada telefónica.

- **Comunicados de su banco:**

Si recibe un correo de su banco con un enlace o documento adjunto nunca pinche en él o lo abra.

- **Antivirus actualizado:**

Tenga instalado un antivirus que se actualice automáticamente al conectarse a Internet.

- **Banca electrónica nunca en favoritos:**

Nunca guarde en los “favoritos” de su navegador de Internet la página de su banca electrónica.

- **Revisión periódica de movimientos de sus cuentas bancarias:**

Revise y verifique frecuentemente sus estados de cuenta para asegurar que reflejan correctamente la actividad de su cuenta.

- **¿Cómo actuar rápida y efectivamente en caso de fraude?:**

Si cree haber sido víctima de un fraude actúe con rapidez siguiendo estos pasos:

1. Notifíquelo a su entidad financiera para cancelar el producto o servicio.
2. Denúncielo inmediatamente a la policía.
3. Reclame por escrito a la entidad financiera

- **Usted sólo responde hasta un límite:**

En caso de fraude **sólo responderá por los primeros 150 €**, del resto responderá su entidad financiera. Reclame por ello en el caso de que quieran hacerle responsable de la totalidad del dinero defraudado.



2 Modalidades ataque para cometer fraude en medios de pago

2.1 Fraude en tarjetas

2.1.1 Robo u obtención fraudulenta del código PIN

Se trata de una conducta muy habitual efectuada en cajeros automáticos, especialmente en aquellos que están instalados en la calle y cuentan con menos medidas de seguridad.

Los “modus operandi” o formas de actuar suelen ser muy variadas, a continuación comentamos las más comunes:

a) Instalar una ranura de tarjeta falsa y una videocámara oculta.

Consiste en instalar una **videocámara oculta, para grabar la clave secreta de la tarjeta del usuario y una ranura falsa** que atrapa la tarjeta del usuario.

- Una vez que el usuario ha sacado dinero del cajero, le es imposible retirar la tarjeta.
- Cuando sale del cajero a pedir ayuda un estafador entra en el mismo y extrae la tarjeta, que podrán utilizar posteriormente con las claves grabadas con la cámara.

También se da la variante en la que no se utiliza cámara oculta, pero que se sustituye por un compinche que trata de “ayudar” al usuario desprevenido y de esta forma observa las claves del cliente.

b) La tarjeta queda atrapada en el cajero y un viandante ofrece su ayuda.

Los timadores introducen el llamado “lazo”, que suele ser, la mayoría de las veces, una cinta magnética (generalmente película de cassettes de vídeo) para que el cajero no reconozca la introducción de una tarjeta en el mismo. De esta manera, la

víctima, cuando llega al cajero para realizar cualquier transacción, enseguida comprueba que la tarjeta se ha quedado atascada en la ranura y que no puede operar.

**SIGA LOS
CONSEJOS Y
ADVERTENCIAS DE
ADICAE Y EVITE
EL FRAUDE EN
MEDIOS DE PAGO**

En ese momento, aparece uno de los timadores, haciéndose pasar por buen samaritano y ofreciéndole ayuda le facilita su teléfono móvil y le dice que se comunique con la sucursal bancaria para que allí le ayuden. Al otro lado de la línea se encuentra el segundo timador, que le pide a la víctima que marque ocho cifras en el teléfono; las últimas cuatro deben de ser las del número de seguridad de la tarjeta de crédito.

Cuando se ha realizado esta operación, la víctima contempla con estupefacción que, pese a todo, la tarjeta de crédito no es devuelta por el cajero, así que finalmente abandona el lugar, momento en el cual los timadores aprovechan para recoger la misma y utilizarla, al conocer el código de acceso a la misma.

c) La técnica del despiste del buen samaritano.

Un estafador se sitúa al lado del cliente. Cuando éste introduce la tarjeta, el estafador tira un billete al lado del usuario y le dice que se le ha caído. Cuando el estafado se agacha, **el delincuente saca la tarjeta del cajero y la sustituye por otra diferente**. El usuario entonces intenta sacar dinero pero no puede con la tarjeta cambiada; entonces la saca y se va del cajero. El estafador pretende ayudarle para ver la clave secreta y posteriormente puede utilizar la tarjeta de crédito para obtener dinero.

d) Obtención del PIN con teclados falsos.

En este caso, se produce una alteración física de algunos de los elementos del cajero. **Los delincuentes sustituyen el teclado original por uno falso, de forma que la víctima al teclear el número secreto en realidad lo está comunicando a los estafadores**. Incluso es posible que sus datos viajen telemáticamente a distancia en ese momento.

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- **Desconfíe de las personas que ofrezcan consejos o ayuda ante algún problema con un cajero.** Si la tarjeta queda atrapada en la ranura conviene no perderla de vista y llamar inmediatamente al banco o caja para comunicar la incidencia.
- **Evite realizar transacciones en cajeros aislados, sin cámaras de vigilancia, mal iluminados** - si es de noche- y que tengan elementos extraños o papeles con instrucciones. En España existen 60.372 terminales, si uno resulta sospechoso, compensa buscar otro.
- **Tape con una mano el número secreto mientras se teclea** el número o la cantidad que se vaya a sacar con la otra. Esta medida protegerá el PIN de posibles cámaras ocultas.
- **Memorice y no revele a nadie el número secreto** de la tarjeta.
- **Compruebe regularmente los cargos del extracto** y en caso de duda comunicárselo al banco o caja.

**NO REVELE SUS
CLAVES A NADIE.
TOME LAS
MEDIDAS
OPORTUNAS PARA
PROTEGERLAS**

2.1.2 Clonación de la banda magnética (Skimming)

El "skimming" es un **método de robo de datos para duplicar tarjetas de crédito de clientes sin que estos sospechen**, principalmente en comercios. Se utiliza tecnología avanzada que permite que el ladrón pueda robar el PIN de tarjeta y utilizarlo para hacer comprar fraudulentas a través de **tarjetas clonadas**.

En los cajeros automáticos se produce copiando la información de la tarjeta en las ranuras de entrada al cajero. En los establecimientos comerciales se realiza, manipulando TPV (Terminal de Punto de Venta) poco controlados, en especial gasolineras y restaurantes.

También es posible que el camarero o dependiente pertenezca a alguna red criminal y cuando vaya a cobrar con la tarjeta al TPV aproveche para clonar la banda magnética de la tarjeta.

a) Skimming (clonado de la banda magnética) en cajeros automáticos:

La clonación de la banda magnética, para posteriormente cargarnos compras no realizadas por nosotros o extraer dinero de nuestra cuenta puede producirse en muy diversos lugares. Los delincuentes colocan una ranura adicional de las tarjetas (del mismo color y material). Esta ranura contiene un lector de tarjeta adicional para copiar la información de la tarjeta.

Pero no es éste el único método empleado. **El clonado de la banda magnética también puede producirse al pasar la tarjeta por la ranura de identificación de tarjetas a la entrada de los cajeros cerrados.**

Un estafador, se encarga de ocultar un lector de bandas magnéticas en cajeros automáticos con gran afluencia de público. Durante todo el día, los usuarios insertan confiados sus tarjetas de crédito en el cajero sin saber que sus datos están siendo copiados.

Por la noche, sólo queda recoger el lector y volcar a un ordenador la información obtenida, con la cual se pueden llegar a clonar un gran número de tarjetas; las cuales emplearán para realizar compras por Internet o robarnos nuestro dinero en diversos cajeros automáticos.



- b) **Skimming (clonado de la banda magnética) en establecimientos comerciales gasolineras y restaurantes:**

En el caso del duplicado de bandas magnéticas en establecimientos, las redes de delincuencia necesitan a un empleado que trabaje a su vez para ellos. Le ofrecen una determinada cantidad de dinero por cada tarjeta de crédito que pase por el lector de clonado. Cuando un cliente paga con tarjeta de crédito el empleado **pasa la tarjeta del cliente por un pequeño aparato que clona la tarjeta de crédito sin que este se dé cuenta.**

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- **No pierda de vista su tarjeta** cuando pague con tarjeta en un establecimiento. Preste mucha atención de por dónde el empleado pasa la tarjeta.
- **No le entregue la tarjeta al camarero en los restaurantes.** Vaya usted mismo y pague la cuenta antes de irse. No le puede obligar a que le entregue la tarjeta para cobrarle.
- **Asegúrese de que el cajero automático no tenga ningún dispositivo extraño** instalado en la puerta o el ranura por donde se introduce la tarjeta. Si sospecha de algo extraño notifíquesele inmediatamente al gerente del banco o el encargado del establecimiento donde se encuentra el cajero.
- **Active la opción de SMS (mensaje de texto) para notificarle sobre compras o retiro de dinero** superiores a cierta cantidad. De esta manera si su tarjeta es clonada el banco o su proveedor de tarjeta lo alertara vía mensaje de texto cuando alguien retire o compre algo cuyo valor sea mayor al especificado en la alerta.

2.2 Fraude en los datos bancarios

2.2.1 Fraude a través de Internet:

- a) **Phising:**

El “phishing” es una modalidad de estafa diseñada con la finalidad de robarle la identidad. Este tipo de fraude se recibe habitualmente a través

de mensajes de **correo electrónico**, ventanas emergentes, etc.

El estafador conocido como “phisher”, se hace pasar por una persona o empresa de confianza en una aparente comunicación oficial electrónica, por lo común un correo electrónico, mediante el cual se pretende hacer creer al receptor que su entidad bancaria se pone en contacto con él, solicitándole sus claves de acceso.

Dado que **los mensajes y los sitios Web que envían estos usuarios parecen oficiales**, logran engañar a muchas personas haciéndoles creer que son legítimos. Originariamente se enviaban aleatoriamente a todos los correos que se pudiese, esperando que por casualidad alguno de los receptores fuese usuario de esa entidad. Actualmente, los estafadores han afinado mucho sus técnicas de forma que pueden incluso detectar cuál es la entidad con la que opera cada usuario y enviarle un correo “personalizado”

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- **Nunca responda a solicitudes de información personal a través de correo electrónico.** Las empresas de prestigio nunca piden contraseñas, números de tarjeta de crédito u otro tipo de información personal por correo electrónico.
- **Para visitar sitios Web, introduzca la dirección URL en la barra de direcciones.** Si sospecha de la legitimidad de un mensaje de correo electrónico no siga los enlaces que contenga
- **Asegúrese de que el sitio Web utiliza cifrado.** Antes de ingresar cualquier tipo de información personal, compruebe si el sitio Web utiliza cifrado para transmitir la información personal. En Internet Explorer puede comprobarlo con el icono de color amarillo situado en la barra de estado.
- **Consulte frecuentemente los saldos bancarios y de sus tarjetas de crédito.** Si consulta sus saldos bancarios y de sus tarjetas de crédito al menos una vez al mes, podrá sorprender al estafador y impedir que provoque daños significativos.
- **Comunique los posibles delitos relacionados con su información personal a las autoridades**

**AL REALIZAR PAGOS
POR INTERNET
ASEGÚRESE DE QUE LA
WEB ES UN SITIO
SEGURO Y QUE CUMPLE
LAS MEDIDAS DE
SEGURIDAD NECESARIAS**

competentes. Si cree que ha sido víctima de “phishing”, informe inmediatamente, dé de baja la tarjeta y bloquee su número de cuenta bancaria; Y si ya ha sufrido alguna pérdida económica póngalo en conocimiento de la policía.

b) Pharming:

El “pharming” es un paso más en las técnicas de phishing. **Consiste en manipular las direcciones de las páginas web que utiliza el usuario.** Los defraudadores nos redireccionan una página web de un supuesto sitio oficial, es decir, que el usuario es enviado sin quererlo a otra página web con el mismo aspecto pero que ha sido creada por el hacker. **En esta página web falsa, el internauta introducirá sus datos confidenciales sin ningún temor**, sin saber que los está remitiendo a un delincuente. Luego estos datos de tarjetas de crédito, cuentas, claves serán utilizados maliciosamente.

Este fraude puede realizarse de diversas maneras:

- **Se puede crear un dominio con nombre muy similar** al de la web que se quiere suplantar y se trata de confundir al usuario.
- **Se puede crear un link falso** que a partir de otras web lleven a la web falsificada.
- **Se puede combinar con el phishing añadiéndole el link falso al e-mail fraudulento.**

Los piratas intentan conseguir información personal para poder acceder a las cuentas bancarias, robar la identidad o cometer otro tipo de fraudes con el nombre del usuario, de manera que los bancos y otros sitios financieros similares son el objetivo de estos ataques.

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- Navegue por Internet con cuidado. **Fíjese que la web no tenga faltas de ortografía** importantes, tenga logotipos falsificados, etc... Si está consultando una página habitual compruebe que el aspecto de la web es el habitual.

- **Instale en su ordenador un software anti-malware** (soft que tiene como objetivo infiltrarse en su ordenador para recabar información), ya que el pharming suele estar causados por troyanos.

- **Siga los consejos básicos sobre seguridad en Internet:** Utilice un antivirus y manténgalo actualizado. Vigile que la página web comience por **https://** (le indicará que se trata de una página segura).

- **No se fie de los regalos, concursos o promociones** fáciles de obtener que le llegan en Internet o a su correo, ni responda a mensajes que solicitan datos en forma urgente.

- **No use la opción “guardar contraseña”** en las pantallas iniciales de sitios de Internet, todavía menos en las webs de banca electrónica.

c) Troyanos:

Se le llama troyano o gusano, a un **programa malicioso capaz de alojarse en ordenadores y permitir el acceso a usuarios externos**, a través de una red local o de Internet, con el fin de **recabar información** o controlar remotamente un ordenador.

Un troyano no es en sí un virus. Para que un programa sea un “troyano” sólo tiene que acceder y controlar el ordenador anfitrión sin ser advertido.

Al contrario que un virus, que es un huésped destructivo, el troyano no necesariamente provoca daños porque no es su objetivo. Suele ser un programa alojado dentro de una aplicación o programa instalado en nuestro ordenador, una imagen, un archivo de música u otro elemento de apariencia inocente, que se instala en el sistema al ejecutar el archivo que lo contiene.

Habitualmente **se utiliza para espiar al usuario y las páginas web que visita y capturar las pulsaciones del teclado** con el fin de obtener contraseñas u otra información relevante para causar fraudes.

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- **Nunca abra archivos adjuntos si recibe un correo electrónico de un remitente desconocido.**

- **No facilite a todo el mundo la dirección de correo que utiliza habitualmente.** Utilice una cuenta de correo para recibir y enviar cadenas de mensajes, inscribirse en foros y realizar otros trámites en Internet.
- **Es recomendable instalar algún software antitroyano.**
- **Mantenga el antivirus actualizado.**
- **Evitar en lo posible el uso de redes P2P** para compartir archivos, como eMule o Ares.
- **Sea precavido cuando navegue por Internet** y descargue archivos como música y fotos.

2.2.2 Fraude a través del teléfono

a) Vishing (llamadas fraudulentas a través de Internet)

Este fraude tiene unas características muy similares al phishing, pero en vez de enviar e-mails se **realizan llamadas telefónicas por Internet solicitando los números de las tarjetas de crédito, claves secretas, etc.**

NO FACILITE SUS DATOS BANCARIOS POR INTERNET NI POR TELÉFONO, PODRÍA SER VÍCTIMA DE UN FRAUDE

El criminal configura un “war dialing” (técnica que consiste en hacer llamadas a una serie de números de teléfono automáticamente con el fin de encontrar módems conectados y permitiendo la conexión con algún otro ordenador) para llamar a números telefónicos en una determinada región.

1. **Cuando la llamada es contestada, suena una grabación y alerta al “consumidor” de que su tarjeta de crédito está siendo utilizada** de forma fraudulenta y que éste debe llamar al número que sigue inmediatamente. El número puede ser un número gratuito.
2. **Cuando la víctima llama a este número, es contestada por una voz computerizada que le indica al “cliente” que su cuenta necesita ser verificada y le requiere que ingrese los 16 dígitos de su tarjeta de crédito.**
3. Cuando la persona provee la información de su tarjeta de crédito, el “visher” tiene toda la información

necesaria para realizar **cargos fraudulentos a la tarjeta de la víctima.**

4. La llamada puede ser también utilizada para obtener detalles adicionales como el PIN de seguridad, la fecha de expiración, el número de cuenta u otra información importante.

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- **Nunca revele sus datos bancarios telefónicamente.** Su entidad nunca se los pedirá por esta vía.
- **Dude cuando conteste al teléfono y suene una grabación,** puede ser un fraude.

b) Smishing:

Es una variante del phishing. La operativa de este fraude es muy similar a la del phishing convencional, pero en este caso **mediante mensajes de texto (SMS).** Actualmente **también se reciben a través de mensajería instantánea como Whatsapp.**

El usuario recibe mensajes de texto que le inducen a llamar a líneas de tarificación adicional o realizar transferencias bancarias con distintos reclamos. El sistema emisor de estos mensajes de texto o intentará suplantar la identidad de alguna persona conocida entre nuestros contactos o incluso una empresa de confianza. Otra variante del Smishing es el sistema que nos reenvia a alguna página web.

Las víctimas reciben mensajes SMS o mensaje instantáneos de Whatsapp, Line... con líneas similares a éstas: **“Estamos confirmando que se ha dado de alta para un servicio de citas. Se le cobrará 2 dólares al día a menos que cancele su petición: www.?????.com”**

Cuando visitamos la dirección web, las víctimas son incitadas o incluso forzadas a descargar algún programa que en su mayoría suele ser un troyano.

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- **No se fíe de los mensaje que le informan de que recibirá un regalo en su cuenta.**
- **No llame al teléfono que se le indica en el mensaje ni visite la web a la que enlaza.**

SI SOSPECHA QUE ESTÁ SIENDO VÍCTIMA DE UN FRAUDE EN MEDIOS DE PAGO CONTACTE CON EL BANCO Y ANULE LA TARJETA



2.2.3. Otros fraudes en medios de pago.

a) Fraude en Paypal

En el caso de los fraudes con suplantación de la entidad Paypal, los correos se hacen pasar por un representante de Paypal, informando de que debe renovar su contraseña, actualizar su cuenta... o de lo contrario le sería suspendida la cuenta. Se incluye un link a una web falsa, el cual aparentemente te redirige a Paypal pero en realidad el link redirige a otra web fraudulenta.

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- No visite el enlace que contiene el e-mail si sospecha que el mensaje es un fraude.
- Entre en su cuenta de Paypal a través de su página habitual y revise que todo está correctamente.
- Si tiene dudas póngase en contacto con la empresa y pregunte sobre el estado de su cuenta.

b) Cartas nigerianas

Consiste en el envío de correos electrónicos que informan de que el receptor ha ganado la lotería o un sorteo, o piden ayuda para evadir capitales ofreciendo una cuantiosa recompensa. En realidad, se intenta engañar al internauta, al que posteriormente se le pedirá dinero para pagar tasas fronterizas, etc.

A pesar de no ser técnicamente muy complejo, se trata de uno de los fraudes que más daño causa a las personas que son víctimas del mismo. Además, es muy difícil recuperar el dinero estafado ya que usualmente se envía por giros postales a países con escasa seguridad jurídica donde ya se pierde la vista del dinero sustraído.

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

Desconfíe de ofertas de trabajo que se alejan de la realidad y que provienen de empresas o negocios dudosos, otros países, remitentes desconocidos... o investigue sobre la empresa.

c) Scam

Se trata de una estafa que combina el phishing con las cartas nigerianas. En primer lugar, los estafadores ofrecen trabajos con alta remuneración por foros u otros lugares visitados por los internautas, solicitándoles su nombre y cuenta corriente para contratarlos. Posteriormente se obtienen las claves de otros usuarios por el phishing y se realizan transferencias a otra persona que cree estar contratada para gestión de cobros y que deberá enviar las cantidades recibidas por medio de giros a otros países, quedándose una pequeña cantidad en concepto de comisión.

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- Utilice el sentido común. El "dinero fácil" suele ser una trampa.
- Consulte la web <http://scamomatic.com> para asegurarse si se trata de un correo scam o no.

d) Domiciliaciones fraudulentas

Consiste en el cargo a nuestra cuenta de pagos periódicos por gastos que no son realizados o servicios que no son contratados. Estas han podido ser realizadas obteniendo nuestros datos mediante algunos de los fraudes anteriormente comentados. Si no revisamos periódicamente nuestra libreta podemos ser víctimas de este tipo de fraude durante mucho tiempo, ya que las domiciliaciones se producen de forma periódica. Si detectamos que nos pasan gastos que no hemos re-

alizado, deberemos dar parte a nuestro banco para cancelar el cobro y denegar futuros pagos, diciendo expresamente al empleado de la sucursal que no nos los carguen de aquí en adelante.

CONSEJOS Y ADVERTENCIAS

- **Revise periódicamente su cuenta.**
- **Recuerde que dispone de 13 meses para devolver cualquier recibo cargado no autorizado y de 8 semanas si este sí se autorizó.**
- **Solicite a su banco que no se realicen futuros pagos de recibos que provengan de estas compañías sospechosas.**

2.2 Cómo actuar y reclamar ante el fraude en medios de pago

Estos son los pasos que debe dar si descubre que ha sido víctima de un fraude en su tarjeta.

2.2.1 Notifíquelo a su entidad financiera o emisora

Para que sea inmediatamente cancelada. Puede acudir a la sucursal de su entidad más cercana o **llamar por teléfono.**

En caso de no conocer el teléfono de su sucursal habitual puede llamar al número de la red de cajeros a la que la entidad emisora de su tarjeta está asociada:

Teléfono 4B ► 913 626 200 y 902 114 400

Teléfono Euro 6000 ► 902 206 000

Teléfono Servired ► 902 19 21 00

2.2.2 Denúncielo a la policía

Es el primer paso para posteriormente poder reclamar a la entidad financiera. La denuncia deberá incluirse como documentación adicional (conjuntamente con el contrato de la tarjeta, etc.) al escrito de reclamación a la entidad.

2.2.3 Acuda a ADICAE

Puede solicitar ayuda a una asociación de consumidores como ADICAE para elaborar el escrito de reclamación dirigido al Departamento de Atención al cliente de la entidad financiera en cuestión.

Si la entidad pusiera problemas, le recomendamos hacer una reclamación ante el Defensor del Cliente y si no le diera la razón, ante el Banco de España.

SABÍA QUE...

Las entidades no siempre respetan el límite de 150 euros de perjuicio al consumidor en caso de fraude en tarjetas, incluyendo cláusulas abusivas para el consumidor para estos casos.

En caso de que hubiera alguna otra parte implicada (alguien con quien usted no tenga relación pero que le reclame una deuda como, por ejemplo, un comercio donde supuestamente haya realizado alguna compra) póngase en contacto con ellos para informarles de la situación.

Aporte una copia de su denuncia a la Policía.

RECUERDE

- **Si usted avisa a la entidad** y ya se ha producido la extracción de dinero por el estafador, **usted responde por 150 euros, el resto lo asume el Banco.**
- **Si usted avisa del robo de su tarjeta a su entidad, es el banco el que tiene que responder.**
- **La rapidez a la hora de denunciar un fraude y de dar de baja su tarjeta es fundamental**, cuanto más tiempo pase, más dinero pueden utilizar los estafadores sin su consentimiento.

Si ha sido víctima de un fraude informático

La Legislación impone que la denuncia ha de ser con personación del denunciante o su representante legal. No es posible, pues, la denuncia telemática. Debe acudir al Juzgado, al Cuartel de la Guardia Civil o a la Comisaría de Policía más cercana para presentar una denuncia por hechos penales.

El grupo de delitos telemáticos de la Guardia Civil ofrece un modelo de denuncia que se puede descargar en su página web, con objeto de agilizar los trámites.

12 Medios de pago por internet

Una vez terminado acuda con él al Juzgado, Comisaría de la Policía o Cuartel de la Guardia Civil más próximo. Allí solo tendrá que acreditar su identidad con el DNI, NIE o Pasaporte y cumplimentar las diligencias de trámite.

Si ha sido víctima de fraude en otros medios de pago

Si descubre movimientos extraños en su cuenta bancaria informe de inmediato a su entidad financiera en la sucursal más próxima, ya que puede ser víctima de domiciliaciones fraudulentas u otro tipo de cargos erróneos o malintencionados en su cuenta.

RECUERDE

- Si ha sido víctima de fraude **acuda a la comisaria más cerca y denuncie.**
- **Exija que estos cargos sean devueltos.** De darse el caso, no deje que la entidad se exima de toda responsabilidad. Que no le carguen con la responsabilidad del fraude.
- Si considera que su entidad financiera ha actuado negligentemente y por este motivo ha sido víctima de fraude, **acuda a una asociación de consumidores como ADICAE**, donde le asesorarán sobre el modo más adecuado para reivindicar sus derechos.

Visite la edición digital de nuestro periódico

la economía de los
Consumidores
ADICAE CONSUMO CRÍTICO, RESPONSABLE Y SOLIDARIO

laeconomadelosconsumidores.adicae.net

Manténgase al día con la actualidad que interesa a los consumidores



Medios de pago por internet

Referencias normativas y bibliografía de ADICAE

Referencias normativas de servicios financieros y protección a los consumidores

- »» REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

www.boe.es/boe/dias/2007/11/30/pdfs/A49181-49215.pdf

- »» Ley 44/2002, de 22 noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

<http://bit.ly/1fCfY84>

- »» Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios

<http://bit.ly/1gLNHjv>

- »» Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos

<http://www.boe.es/boe/dias/2012/07/06/pdfs/BOE-A-2012-9058.pdf>

- »» Ley 19/2003, de 4 de julio, sobre régimen jurídico de los movimientos de capitales y de las transacciones económicas con el exterior y sobre determinadas medidas de prevención de blanqueo de capitales.

<http://bit.ly/1jMcZr>

- »» Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios Financieros destinados a los consumidores

<http://bit.ly/1b0QuZT>

- »» Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.

<http://bit.ly/1gLYPNb>

- »» Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios

<http://bit.ly/1d4Tmwl>

»» Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de créditos al consumo

<http://bit.ly/MeCfBb>

»» Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de Datos de Carácter Personal

<http://bit.ly/ME7jLr>

»» Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito

<http://bit.ly/1glg6dS>

»» Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social

<http://bit.ly/1bpxTmF>

»» Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

<http://bit.ly/1jMfxfy>

»» Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión.

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2008-2824

»» Circular 3/2013, de 12 de junio, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el desarrollo de determinadas obligaciones de información a los clientes a los que se les prestan servicios de inversión, en relación con la evaluación de la conveniencia e idoneidad de los instrumentos financieros.

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-6658

»» Circular 7/2011, de 12 de diciembre, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre folleto informativo de tarifas y contenido de los contratos-tipo

http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2011-20107

»» Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

<http://www.boe.es/boe/dias/2009/11/14/pdfs/BOE-A-2009-18118.pdf>

»» Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro,

<https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1980-22501>

»» Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-10315

»» Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2004-18908>

»» Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-14363

»» Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.

<http://boe.es/boe/dias/2010/10/11/pdfs/BOE-A-2010-15521.pdf>

»» Ley del Mercado de Valores, 24/1988

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1988-18764>

»» Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1988-18845

Otras publicaciones de ADICAE

Libros y Estudios Técnicos

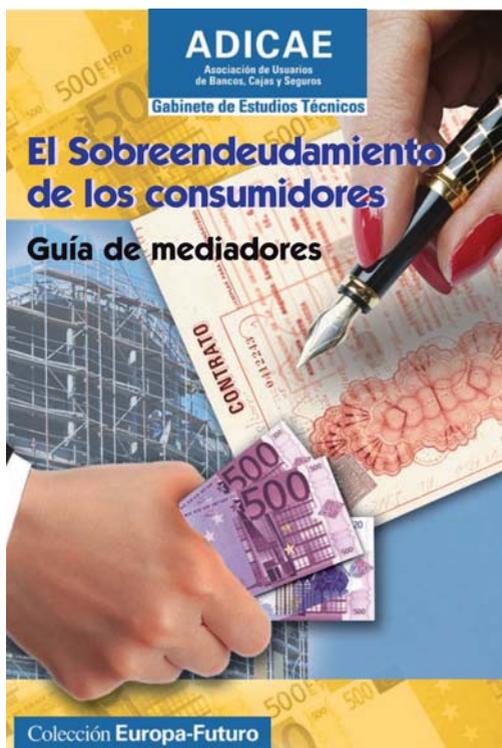
- »» Estudio jurídico sobre el impacto del fraude en medios de pago (01-12-2009)
- »» Estudio estadístico y datos de la realidad económica y social del fraude (01-12-2009)
- »» Catálogo técnico europeo contra el fraude (01-12-2009)
- »» El fraude a debate entre los consumidores europeos (01-12-2009)
- »» Retos y soluciones para los consumidores en el fraude en medios de pago (01-10-2009)
- »» Presentación y discusión de las propuestas técnicas contra el fraude en medios de pago (01-07-2009)
- »» La realidad del seguro en España (01-12-2008)
- »» Lo que la publicidad esconde en los productos de ahorro-inversión (01-06-2008)
- »» Test al Ahorro Inversión en España (01-12-2007)
- »» La realidad del crédito en España (01-12-2007)
- »» Cuaderno de reclamaciones en ahorro-inversión (01-10-2006)
- »» Directorio de consumo para profesionales de medios de comunicación (01-05-2006)
- »» El sobreendeudamiento de los consumidores (01-11-2004)



- » Atlas del consumo en la Europa de los 25 (01-08-2004)
- » El acceso a la Justicia de los consumidores de Servicios Financieros (01-06-2004)

Guías prácticas

- » Conviértase en un consumidor financiero crítico (01-12-2013)
- » Reclame con Adicae los abusos en los grandes temas de consumo (01-12-2013)
- » Proteja sus Ahorros, evite los riesgos de la crisis (01-12-2012)
- » Evite los abusos en su hipoteca, defienda su vivienda (01-12-2012)
- » El Ahorro familiar en peligro por la crisis (01-10-2011)
- » Guía práctica de consumo, economía sostenible y calidad de vida (01-12-2010)
- » Preguntas y respuestas sobre la influencia de los consumidores en la economía y la sociedad (01-09-2010)
- » Los usuarios ante las hipotecas y el sobreendeudamiento (01-12-2009)
- » Guía práctica de ADICAE contra el sobreendeudamiento: soluciones en época de crisis (01-09-2009)
- » Guía práctica de ADICAE sobre hipotecas: libere de los efectos de la burbuja inmobiliaria (01-06-2009)
- » La economía de los consumidores frente a la crisis (01-05-2009)
- » L'economia familiar en situacions d'endeutament excessiu (01-03-2009)
- » En temps de crisi apreni a treure partit als seus estalvis (01-02-2009)
- » Ahorrar en tiempos difíciles... pero aprenda



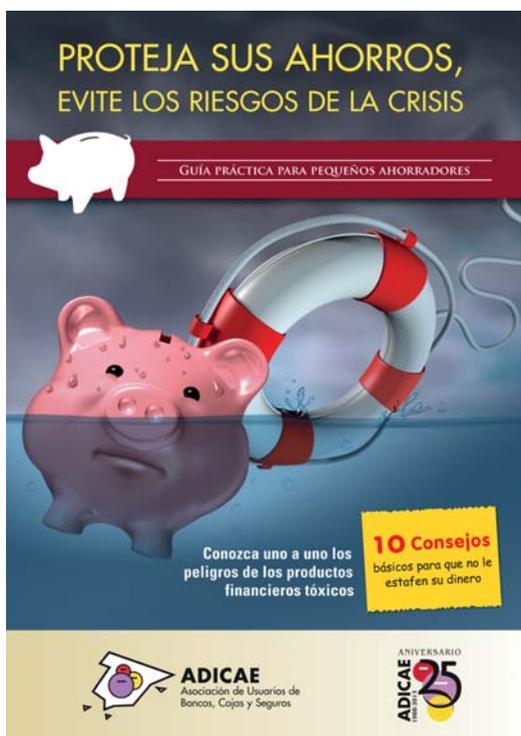
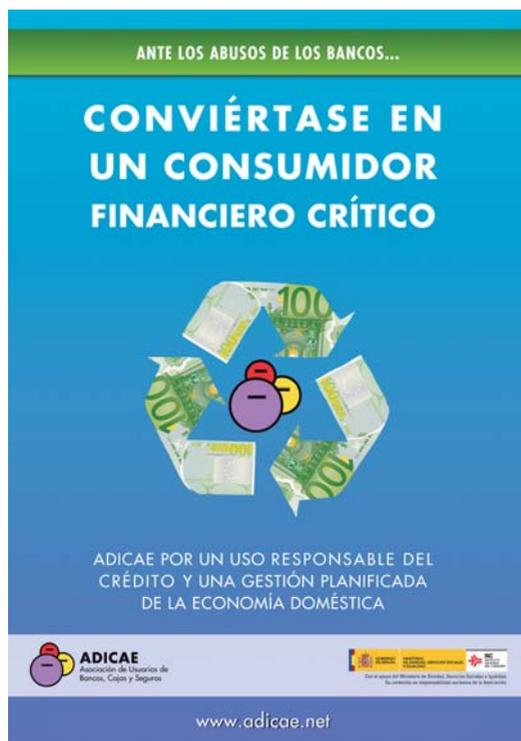
Catálogo técnico europeo contra el fraude

Conozca con ADICAE el funcionamiento del fraude en medios de pago y sus posibles soluciones

ADICAE Asociación de usuarios de Bancos, Cajas y seguros

Programa de Gestión de la Prevención, Preparación y Gestión del Terrorismo y otros Riesgos relativos a la Seguridad Comisión Europea, Dirección General de Justicia, Libertad y Seguridad

- a sacarle provecho a sus ahorros (01-01-2009)
- »» La economía familiar en situaciones de endeudamiento excesivo (01-05-2008)
 - »» Seguros de vida: en salud, vida y dinero no existe seguro sincero (01-04-2008)
 - »» Seguro de vehículos: si prometen y no dan, mal van (01-02-2008)
 - »» Seguros de vivienda y hogar: casa con dos puertas mala es de asegurar (01-01-2008)
 - »» Hipotecas: toda una vida... (01-05-2007)
 - »» Reunificación de créditos: pan para hoy... hambre para mañana (01-03-2007)
 - »» Créditos Rápidos: deudas tengas... y las pagues (01-02-2007)
 - »» Productos bancarios para el inmigrante (español-inglés-francés-rumano-árabe) (01-01-2007)
 - »» Els teus primers productes en bancs i assegurances (01-05-2006)
 - »» Guía de productos bancarios para el inmigrante (01-04-2006)
 - »» Reclame contra las Comisiones Bancarias abusivas de la mano de ADICAE (01-03-2006)
 - »» Guía de productos bancarios para o inmigrante (01-03-2006)
 - »» Guía de productos bancarios (01-02-2006)
 - »» El consumidor y la vivienda: planes, garantías, endeudamiento y fiscalidad (01-01-2006)
 - »» A defensa dos dereitos das persoas con discapacidade (01-01-2005)



- »» El presupuesto de los jóvenes (01-01-2004)
- »» Asesórate y viaja seguro (01-01-2004)

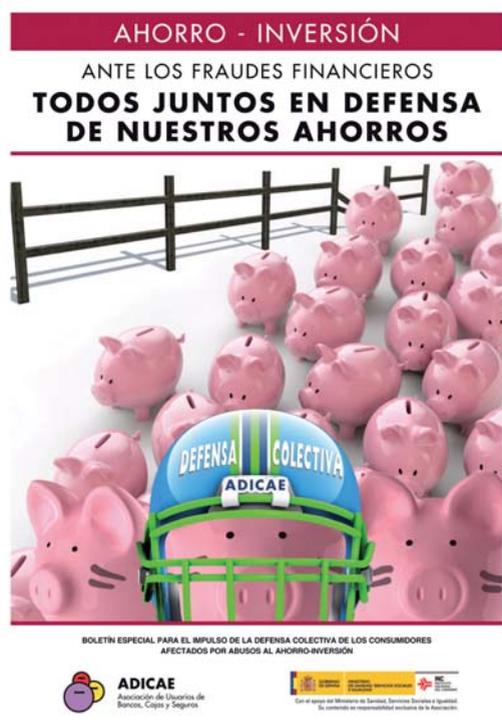
Material Audiovisual

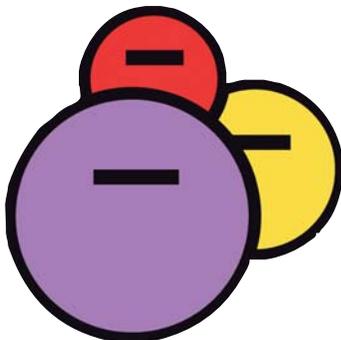
- »» (CD Interactivo) Simulador de ADICAE de productos y servicios financieros (01-12-2010)
- »» (CD Interactivo) Simulador de ADICAE para el presupuesto familiar (01-01-2010)
- »» (Juego de Mesa) Juego de la oca en los medios de pago (01-11-2009)
- »» (CD Interactivo) ADICAE contra el fraude en medios de pago (01-01-2009)
- »» (CD) Acceso a justicia de los ciudadanos en los servicios financieros (01-12-2008)
- »» (CD Interactivo-Juego) Adiquiz el juego de los seguros (01-01-2008)
- »» (CD) Trucos de la publicidad financiera en ahorro-inversión (01-01-2007)
- »» (CD) Retos de los consumidores sobre las nuevas ofertas de productos de ahorro-inversión (01-01-2007)
- »» (CD) Consultas radiofónicas sobre problemas de consumo financiero (01-01-2006)
- »» (CD) Guía de preguntas y respuestas sobre consumo financiero (01-01-2006)
- »» (CD) Reclame frente a las comisiones abusivas (01-01-2006)



Boletines informativos

- » Tras los cambios parciales de la legislación los abusos hipotecarios continúan (01-12-2013)
- » Ante los fraudes financieros todos juntos en defensa de nuestros ahorros (01-12-2013)
- » Cláusulas suelo: El mayor problema de millones de hipotecados (01-06-2013)
- » LA GRAN ESTAFA piramidal de la banca española. Especial_preferentes (02-05-2013)
- » Mentiras y promesas por parte de los partidos políticos. Especial Forum y Afinsa (01-05-2013)
- » Preparación del III Congreso y las asambleas autonómicas, se abre una nueva etapa para ADICAE. Especial III congreso Adicae (01-02-2013)
- » La lucha continúa contra las hipotecas basura, pasadas, presentes y futuras (01-02-2013)
- » Estamos orgullosos de nuestra HISTORIA pero miramos al FUTURO. Especial 25 Aniversario Adicae (01-01-2013)
- » ADICAE combate las cláusulas suelo en todos sus frentes (01-07-2012)
- » Ante las elecciones generales, casi 10 millones de endeudados exigen cambios ya en la legislación hipotecaria (01-10-2011)
- » Ante las elecciones generales del próximo 20—N: ¡Nos van a escuchar! (01-10-2011)
- » ADICAE ha conseguido que 1 millón de consumidores hayan detectado la cláusula suelo en su hipoteca (10-03-2011)
- » STOP a los abusos hipotecarios (01-02-2011)





ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

APRENDE

Y VENCERÁS A LOS BANCOS



**PLATAFORMA DE
EDUCACIÓN FINANCIERA DE ADICAE**

REGÍSTRATE EN:
educacionfinanciera.adicaeonline.es

Y MEJORA TUS CONOCIMIENTOS