

ADICAE

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE BANCOS,
CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE ESPAÑA

Cuaderno de
reclamaciones por
comisiones bancarias

Reclame contra las Comisiones Bancarias abusivas de la mano de ADICAE



Este cuadernillo ha sido subvencionado por el Ministerio de Sanidad y Consumo. Su contenido es de responsabilidad exclusiva de la Asociación.

INDICE

3

La contratación financiera con consumidores y el problema de las comisiones

7

Las comisiones restan rentabilidad a nuestro ahorro

9

Comisiones por operaciones bancarias típicas

Modelos de reclamación

24

PÁGINAS CENTRALES: Comisiones que nunca se deben cobrar

27

Comisiones por operaciones de Préstamo y Crédito

Modelos de reclamación

35

Comisiones por Productos Financieros: ahorro-inversión, ahorro jubilación y seguros

Modelos de reclamación

43

Cómo reclamar en materia de comisiones bancarias y financieras

47

Encuesta sobre comisiones bancarias

El presente material se inserta dentro del Proyecto emprendido por ADICAE, Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, contra las comisiones bancarias y financieras y abusivas. Dicho proyecto ha constatado la existencia de multitud de prácticas abusivas que llevan a cabo las entidades bancarias y financieras en España, gracias al estudio realizado a más de 340 sucursales de todo el país. Además la legislación sobre comisiones se ha mostrado como manifiestamente insuficiente para evitar estos abusos.

ADICAE ha procedido a poner de manifiesto todas estas prácticas abusivas y solicita que una ley regule de forma clara y completa este confuso panorama de las comisiones, en el que los auténticos perjudicados son los usuarios de los productos y servicios financieros. En este entorno las entidades ven las comisiones como una partida de ingresos que crecen año a año y que cubren la gran mayoría de sus costes fijos, a pesar de algunas puedan anunciar cualquier tipo de rebaja o supresión de algunas comisiones con una intención claramente comercial. ADICAE seguirá informando a los consumidores y usuarios de Servicios Financieros.

2005

NOMINA

Director: **Manuel Pardos**

Redacción: **Paco Sanz**

Coordinación Proyecto: **Santiago Pérez**

Colaboran: **Ana Solanas**

Maquetación, portada e ilustraciones:

Antonio Laguardia

Edita: **AICAR-ADICAE**

Miembro del Consejo de Consumidores y Usuarios de España, y de Consumers International

Redacción, administración y suscripciones:

Gavín nº 12 Local 50001 Zaragoza (España)

Tel. 976 390060 /Fax 976390199

e-mail: aicar.adicae@adicae.net

www.adicae.net

DL Z-707-2001

La contratación financiera con consumidores y el problema de las comisiones

El auge que han experimentado en los últimos años la contratación de los productos y servicios financieros y bancarios, está teniendo consecuencias para los derechos de los usuarios de dichos servicios. Uno de sus efectos más negativos para el consumidor es el cobro de comisiones financieras

Si evidente resulta la modernización de una sociedad merced al uso de nuevos productos y servicios financieros (créditos, productos de ahorro), no menos evidente resultan los innumerables problemas que los consumidores encontramos a la hora de contratar con las entidades financieras. En este sentido, las comisiones bancarias se han revelado como uno de los factores que todavía distorsionan el funcionamiento del sistema y contribuyen a desequilibrar las relaciones con la clientela.

A la hora de contratar, el cliente-consumidor se sitúa en una relación de desequilibrio, totalmente ajeno a la realidad y complejidad bancarias, lo que le hace objetivo fácil de intensas ofensivas comerciales que dejan al descubierto la vulnerabilidad de sus derechos económicos. Esta tendencia en modo alguno puede entenderse acorde con los principios de igualdad y justicia puesto que son los ahorros de los usuarios los que están en juego y, precisamente por ello, los deberes de información, base sobre la que se sustenta la normativa sobre disciplina bancaria y financiera, han de estar reforzados para que se tomen las decisiones más meditadas posibles y se eviten de forma eficaz realizar actuaciones contrarias a los legítimos intereses de los consumidores.

Nos encontramos ante un sector, el Bancario y financiero, dinámico, en el que cabe en gran parte de operaciones la libre fijación de tarifas, comisiones e intereses, y que se encuentra regido por una presumible librecompetencia. De igual manera, la proliferación de entidades, unido a la coyuntural bajada de tipos, ha provocado en el sector un ajuste en los márgenes de beneficios que ha desplazado la idea de retribución y el beneficio hacia esta figura de las comisiones.

En este término, concurren dos ideas bien diferenciadas en función de la óptica desde la que se analice. De un lado, el usuario observa como las comisiones y otros gastos merman la rentabilidad de sus ahorros. De otro, las entidades perciben estas comisiones como el elemento mínimo de retribución de su actividad, que en la mayoría de las ocasiones contribuye a sufragar hasta en un 70% los gastos corrientes de la actividad.

Desequilibrios

Una vez puestas de manifiesto estas perspectivas, conviene poner de manifiesto que resulta evidente que el consumidor se encuentra en una situación de inferioridad cuando acomete la contratación de cualquier producto o servicio ya sea bancario o financiero, y ello por los siguientes motivos :

- La dimensión del sector financiero y bancario en el que los recursos y medios de los que disponen las partes contratantes evidencian un notable desequilibrio.

- La complejidad de la materia financiera y bancaria, desconocida en muchos casos para el gran público y que conlleva que la persona que contrata por la entidad tenga unos buenos conocimientos técnicos, los cuales ha de transmitir al cliente de forma objetiva. En este sentido se crea una relación de confianza entre las partes, con obligaciones fundamentalmente para el representante de la entidad.

- La propia modalidad de contratación, en forma de contratos de adhesión, es otro aspecto negativo para la garantía de los derechos de los clientes a la hora de contratar.

- Los contratos son atípicos, nominados pero no regulados, lo que genera una mayor inseguridad en caso de laguna.

La propia práctica bancaria es la que nos confirma la existencia de estas vulneraciones, puesto que las reclamaciones que recibe el Servicio de Reclamaciones del Banco de España en esta materia (sin olvidar el filtro de los Servicios de Atención al Cliente y de los Defensores del cliente de las entidades), vienen motivadas en un alto porcentaje por los siguientes casos:

- Falta de diligencia de la entidad

- Supuestos en los que no se informó al principio de la vigencia del contrato

- Casos en los que no se comunicó la modificación de la cuantía de determinadas comisiones.

■ Supuestos en los que se cobró por un concepto o servicio por el que no se cobraba nada anteriormente.

Informar al consumidor

Básicamente para preservar los derechos de los usuarios de los productos financieros, las medidas que propone ADICAE se han centrado en la prevención, pero también se ha querido poner el acento en los mecanismos para resolver las posibles controversias surgidas consecuencia del cobro indebido de comisiones. En este sentido la prevención para evitar vulneraciones en los derechos de los clientes se articula en un deber para las entidades que se convierte en un derecho para los usuarios: el derecho-deber de información.

Un derecho-deber para que se conozcan, de forma eficaz y suficiente, los importes, las cuantías, plazos y gastos, y para que en general el consumidor esté informado de todos los riesgos que corre con la contratación, de los costes que reducirán el beneficio que espera con la contratación de los productos. Dicho derecho-deber de información para cumplir su función preventiva, no puede articularse con la mera entrega del contrato, sino que deberá tener plena vigencia y eficacia a la hora de realizar los trámites preliminares, es decir, en la fase precontractual. Incluso no es atrevido decir que es necesario observar este deber también en fase de liquidación y ejecución, de forma similar a lo previsto en contrato de comisión.

El derecho-deber de información obligaría a eliminar o separar las informaciones comerciales de las meramente técnicas-jurídicas. La información que se facilite deberá ser más cualificada que la de información en general que se pueda aportar en otras materias, como así lo exigen la propia complejidad e importancia de las materias bancaria y financiera.

Comisiones: un término poco claro

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, entre las muchas acepciones del término comisión recoge la de "porcentaje que percibe un agente sobre el producto de una venta o negocio". Esta definición, lejos de aproximarse a la realidad bancaria, es mucho más ajustada a la figura del contrato de comisión mercantil.

Por ello hemos de acudir a otras definiciones de tipo jurídico, para acotar el término que será objeto del presente estudio. Desde el punto de vista bancario, la comisión aparece como una remuneración que percibe el banco o la caja de ahorros y que está incluida en muy diversos servicios y productos, normalmente unida a figuras como el interés y los gastos repercutibles.

Precisamente estos tres elementos (comisión, interés y gasto) se caracterizan por incrementar el precio final del producto y servicio bancario; habrá que acotar su significado y ámbito de aplicación para así delimitar el régimen jurídico que le es aplicable a cada uno de ellos, en pos de una mayor claridad de cara a los usuarios de dichos productos. La doctrina tradicionalmente ha entendido que las cantidades que se derivaban de la financiación prestada de los clientes u obtenida de los estos lo eran en concepto de interés. Reservaban el término comisiones para productos y servicios "neutros". El propio desarrollo del sector ban-

cario ha motivado la superación de estas teorías, ya que ha evidenciado que el término "comisiones" tiene un ámbito de aplicación mucho mayor.

Puede definirse interés como las "cantidades de dinero que deben ser pagadas por la utilización y el disfrute de un capital consistente en dinero". Pueden tener una función remuneratoria, sancionatoria, revalorizadora o compensatoria, aunque un sector de la doctrina los clasifica en moratorios y no moratorios. Sin embargo, una de sus peculiaridades es que se devengan por el transcurso del tiempo, mientras que las comisiones lo hacen por la prestación de un servicio por parte de la entidad, y su importe no varía con el paso del tiempo (excepción hecha de que haya una modificación de su cuantía).

Mientras la comisión es aquella prestación unilateral que realiza el acreditado que remunera un hacer, el interés remunera un dar, un prestar dinero. Por naturaleza jurídica, la comisión no es un interés suplementario; representa, una remuneración a la obligación que asume el banco de realizar determinadas actividades.

Por ello puede definirse comisión, en el ámbito bancario, como la remuneración debida por el cliente a la entidad de crédito por la ejecución de los mandatos de pago y cobro insertos en el marco general del servicio de caja.

Por tanto las características de las comisiones para que puedan ser exigidas por las entidades, son las siguientes:

- Deberá responder a la prestación de un servicio efectivo.
- Dicho servicio habrá sido solicitado por el cliente.
- El servicio deberá ser prestado diligentemente para poder reclamar el cobro de una comisión.
- La cuantía de la comisión deberá ser proporcionada al servicio prestado.
- En ningún caso se devengará su cobro por servicios irreales, ficticios, innecesarios o no solicitados.

Estas características serán exigidas para calificar determinados reembolsos a favor de la entidad financiera como comisión (y no de otra manera) y, lo que es más importante, para determinar lo adecuado o no de su exigibilidad.

Confusión con los Gastos bancarios

A pesar de que en la práctica aparecen mezclados, existen numerosos criterios teóricos para la distinción entre el concepto "comisión" y la repercusión de gastos que supone para la entidad financiera el resarcimiento de los desembolsos que ocasiona la prestación de determinados servicios, y que no son determinantes, de la onerosidad de la operación.

Realizar de forma minuciosa y eficaz esta distinción no es una cuestión irrelevante, puesto que si un reembolso es clasificado como comisión deberá responder a un servicio prestado y podrá ser exigido si estaba previsto en el contrato, pero si es catalogado como gasto habrá que probar el perjuicio económico que supuso a la

entidad para que pueda ser repercutido. Antes de analizar las diferencias entre ambos, conviene aclarar la diferencia entre gasto inherente a la gestión de la entidad y gasto repercutible al cliente. Por gasto inherente a la entidad se entienden los gastos que originan aquellas actuaciones normalmente desarrolladas en su ejecución, cuyos costes económicos es de presumir que asuma la entidad de crédito. Sin embargo gasto repercutible al cliente engloba aquellos desembolsos que ha de realizar la entidad, si bien por la prestación de un servicio al cliente, pero no en actuaciones que suponga la actuación esencial o típica de la entidad de crédito, inherente a la naturaleza del servicio prestado, sino en concepto de costes o gastos adicionales (gastos de tasación, de gestoría, de correo, etc.).

Esta distinción es relevante analizando el modo de repercusión de ambos. Los gastos inherentes a la entidad, se repercutirán al cliente a la hora de fijar la propia cuantía de las tarifas y tipos de interés. Los gastos repercutibles se trasladarán al cliente como tales, con una serie de limitaciones legales que se expondrán más adelante.

Por lo tanto puede concluirse que mientras la comisión se corresponde con servicios prestados a la entidad y su cuantía viene determinada de antemano, el gasto alude a desembolsos que realiza la entidad por prestar el servicio. Si son gastos inherentes a la entidad, los mismos se incluirán dentro de la cuantía de las comisiones, no pudiendo repercutirse como tal gasto directamente al cliente. Sin embargo los gastos repercutibles sí que podrán trasladarse como tales siempre que vengan nominados en el contrato y se corresponda a gastos necesarios y en los que se ha incurrido de forma efectiva.

Un último criterio por el que se distinguirían las comisiones de los gastos repercutibles lo encontraríamos en los motivos que fundamentan cualquier tipo de reclamación sobre ambos. En cuanto a las comisiones se podrá reclamar si no están previstas en el contrato, han sido aplicadas incorrectamente, no responden a servicios efectivos o no se venía cobrando con anterioridad a pesar de estar prevista. Por el contrario, se podrá reclamar por la repercusión de gastos si estos no estaban previstos en el contrato, son desproporcionados o la entidad no ha desembolsado tal cuantía.

Los derechos del consumidor frente a las comisiones

El principio constitucional de protección a los consumidores ha sido desarrollado en nuestro ordenamiento por una pléyade de normas, de rango, naturaleza y procedencia heterogéneas. Esta dispersión normativa, consecuencia lógica del carácter plurisectorial del derecho del consumo acarrea ciertas incertidumbres a la hora de rastrear la normativa de tutela del consumidor.

En el ámbito financiero existe un amplio abanico de disposiciones que se centran fundamentalmente en el fomento de la transparencia en el sector, en lugar de proteger de forma directa los derechos e intereses de los consumidores. Corresponde a los aplicadores del Derecho integrar esta normativa sectorial con la general recogida en la ley 26/1984. Esta integración normativa, producirá, sin duda, efectos benéficos de cara a la finalidad última, que no es otra que la defensa del contratante débil. Es por ello que ADICAE ha propuesto una normativa propia para este sector.

La materia concreta de comisiones en el ámbito bancario se recoge en la circular 8/1990 del Banco de España. En su norma tercera, la circular propugna la libre fijación de comisiones por parte de las entidades. Esta norma abre la vía para la creación de un gran número de comisiones. Los perjudicados por el aumento indiscriminado de este número de comisiones serán en especial los colectivos especialmente sensibles, como pueden ser tercera edad, inmigrantes y cualquier otro que tenga limitada su capacidad de defensa. ADICAE subraya en este sentido que el contrato debe ser en todo caso el límite último para la exigibilidad de una comisión, no pudiendo cobrarse comisión alguna que no haya sido recogida en el contrato.

Las tarifas recogerán, sigue diciendo la Circular 8/1990, las comisiones exigibles por servicios habituales prestados por la entidad sólo con algunas excepciones, así como los supuestos y la periodicidad con que se devengarán. Asimismo, se recogen los límites que deberán observar las comisiones por cancelación anticipada de determinados productos:

- Los préstamos hipotecarios a interés variable, la comisión por cancelación anticipada no podrá exceder del 1%.

- En los préstamos hipotecarios la comisión de apertura se devengará una sola vez y recogerá todos los gastos de estudios, de concesión o tramitación del préstamo hipotecario u otros similares inherentes a la actividad de la entidad prestamista ocasionada por la concesión del préstamo. En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, asimismo, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

- Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del prestatario, que la entidad aplique sobre estos préstamos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo.

- La comisión pactada, en su caso, por reembolso anticipado en los créditos al consumo no podrá exceder del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente, cuando se trate de contratos en los que se contemple la modificación del coste del crédito, o del 3 % en los contratos en los que no se prevea dicha modificación. En las tarifas no podrán figurar comisiones superiores a las mencionadas.

- Las comisiones deberán responder a servicios solicitados por el cliente y que hayan sido efectivamente prestados.

- Las tarifas se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para la clientela, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes. Dicho folleto deberá ser remitido al Banco de España, el cual revisará su adecuación a la normativa sectorial vigente y mostrará su conformidad con el mismo, ya sea de una forma expresa o tácita. Las comisiones consignadas en el folleto de tarifas tendrán carácter de máximo.

Como ya hemos señalado, la información constituye la herramienta fundamental de defensa de los consumidores que con-

tratan productos bancarios. Para ello se ha establecido una serie de pautas en la información al cliente que centraremos en el Tablón de Anuncios y folletos. En lo que al Tablón de Anuncios se refiere, se exige que en el mismo conste "la existencia y disponibilidad de un folleto de tarifas y normas de valoración, de forma que se invite a su consulta, y especificando que en el mismo figuran, en un apartado propio, las condiciones generales aplicables a las transferencias de fondos con el exterior. Esta medida resulta manifiestamente mejorable por cuanto la normativa debería obligar a colocar al menos un resumen del listado de tarifas y comisiones de las operaciones más habituales, puesto que la práctica nos ha demostrado que existen problemas de acceso a la información, máxime si se observa la falta de rigurosidad en la puesta a disposición a los usuarios de este Libro-folleto de tarifas por parte de las entidades.

Cuando la Entidad ofrezca la posibilidad de realizar operaciones a través de Internet, se indicará que dicho folleto también está disponible en sus páginas, citando la dirección de Internet en la que pueda consultarse".

Créditos al consumo: comisiones tasadas

Por lo que a la contratación de créditos al consumo, la ley 7/1995 fija las comisiones por cancelación. Así, a la comisión por cancelación anticipada el consumidor podrá reembolsar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento de vigencia del contrato, el préstamo concedido. En tal caso, el consumidor sólo podrá quedar obligado a pagar por razón del reembolso la compensación que para tal supuesto se hubiera pactado, que en ningún caso podrá exceder, cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito, del 1,5 % del capital reembolsado anticipadamente, y del 3 % del capital reembolsado anticipadamente, en el caso en que no se contemple en el contrato modificación del coste del crédito, sin que en ningún caso puedan exigírsele intereses no devengados por el préstamo.

Por último, en sede de descubiertos en cuenta corriente, la Ley prevé que si el descubierto fue aceptado tácitamente, el consumidor deberá ser informado individualmente, en el plazo y forma que reglamentariamente se establezca, del tipo de interés efectivo anual aplicado y de los posibles gastos, así como de sus eventuales modificaciones.

Comisiones en los préstamos hipotecarios

En cuanto al ámbito de contratación bancaria referida a los préstamos hipotecarios, destaca, en cuanto a la aplicación de comisiones y gastos, la obligación de incluir en un folleto informativo:

■ **Comisiones** (se indicarán aquéllas que resulten aplicables, señalando respecto a ellas, en todo caso, las máximas comunicadas al Banco de España y, optativamente, las mínimas previsibles):

- Comisión de apertura.
- Cantidad que, en caso de amortización anticipada, deberá satisfacer el prestatario a la entidad prestamista, distinguiendo, en su caso, entre amortización parcial y total.
- Otras.

■ **Gastos a cargo del prestatario:**

a. Servicios que concertará o prestará directamente la entidad de crédito: por ejemplo tasación, y cuando sea obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las tarifas aplicables.

Se indicará la forma en que dichos gastos se cobrarán o repercutirán al cliente. Señalándose expresamente los gastos que serán a cargo del solicitante del préstamo aun cuando el préstamo no llegue a formalizarse.

b. Servicios que deberá obligatoriamente contratar y abonar directamente el cliente: los conceptos aplicables (por ejemplo, seguro de daños) y, con carácter meramente orientativo, su cuantía.

c. Impuestos y aranceles (se indicarán los conceptos aplicables y, de forma aproximada para cada uno de ellos, su base imponible y el tipo porcentual aplicable).

PUBLICACIONES DE ADICAE

ADICAE pone al servicio de todos los consumidores y usuarios sus publicaciones rigurosas y amenas que resolverán sus dudas en el ámbito del consumo financiero



La Economía de los Consumidores

Usuarios

- Información imprescindible para su economía
- La mejor rentabilidad para su ahorro y consumo
- La clave de sus derechos como consumidor



SUSCRÍBASE EN ADICAE, c/ Gavín nº 12 Local 50001 ZARAGOZA

Teléfono suscripciones: 976 390060

Fax suscripciones: 976 390199

Correo-e: suscripciones@adicae.net

Las comisiones restan rentabilidad a nuestro ahorro

Al invertir en fondos de inversión, o en la bolsa a través de un contrato de gestión de cartera de valores, o al canalizar nuestro ahorro para la jubilación a un plan de pensiones, debemos calcular detenidamente qué producto nos ofrece más rentabilidad. Es algo evidente, que además de la seguridad de nuestras inversiones, debemos buscar el rendimiento, como variable básica. Pero, debemos ver siempre este, una vez descontadas las comisiones que nos cobran, ya que en muchas ocasiones el cobro de comisiones se cobran independientemente de la rentabilidad que los gestores de nuestros ahorros han logrado para los mismos. De ahí que se haga necesario que el cobro de los gastos y comisiones por la actividad de inversión se vincule al hecho de que efectivamente se haya obtenido beneficios, y en la proporción justa que no suponga reducir nuestros beneficios.

Comisiones en Fondos de Inversión

El hecho de que los fondos de inversión hayan sido el producto estrella de los inversores españoles en toda la década de los 90 (no en vano son unos 40 billones de pesetas los depositados en las gestoras de los fondos), y que bajos los tipos de interés mermaran el atractivo de los productos tradicionales, como las libretas de ahorro o las cuentas, hizo que bancos y cajas reflexionaran. Su negocio habitual, de los "fondos depositados" iba reduciéndose, por lo que se volcaron en la venta de estos fondos, para mantener así su volumen de negocio, con la partida de los fondos administrados, y con ellos, sus ingresos por comisiones. Sin embargo los fondos de inversión tienen gran parte de sus comisiones recogidas por ley.

Así, el reciente reglamento sobre fondos de inversión fija unos porcentajes dependiendo si nos encontramos frente a un fondo de inversión de carácter financiero o inmobiliario. De tal forma que para los financieros, se fija, en general, un techo homogéneo del 2,25% sobre el patrimonio para la comisión de gestión, si bien existen variantes distintas pero en cualquier caso detalladas; las comisiones sobre resultados, sólo se aplicará si el valor liquidativo del fondo supera cualquier otro marcado en los tres últimos años.

En cuanto a la comisión por depositario ésta será, para los fondos financieros, del dos por mil del patrimonio. Pese a estas previsiones, existen todavía muchos problemas con las comisiones que no están especificadas en la normativa, como por ejemplo las comisiones por reembolso o traspaso. En este sentido, como ha reconocido la CNMV en sus resoluciones, las entidades gestoras y comercializadoras de Instituciones de Inversión Colectiva, siempre que la ventana del fondo esté dentro de los plazos que la normativa les impone en materia de traspasos, y actuando en beneficio del cliente, deben considerar éstos exentos de comisión de reembolso.

Comisiones y gastos en la gestión de los fondos y planes de pensiones

Igualmente, los planes de pensiones tienen fijadas sus comisiones mediante el reglamento que regula este producto de ahorro para la jubilación. Según esta norma, en ningún caso las comisiones devengadas por la entidad gestora podrán resultar superiores, por todos los conceptos, al 2 % anual del valor de las cuentas a las que deberán imputarse. Dicho límite resultará aplicable a cada partícipe y beneficiario. En remuneración por el desarrollo de las funciones encomendadas en este reglamento, las entidades depositarias de fondos de pensiones percibirán de los fondos de pensiones, en concepto de comisión de depósito, una retribución máxima del 0,5 % del valor de las cuentas de posición a las que deberán imputarse.

Falta de regulación en las comisiones por gestión y depósito de valores

En cuanto a las comisiones que las entidades pueden cobrar en operaciones con contratos de valores, éstas son libres pero con la condición de que se establezcan comisiones máximas a todas las operaciones que realicen y sean publicadas y comunicadas a la CNMV. Como señala el Real Decreto 629/1993 en su artículo 11: "Las entidades no podrán cargar a los clientes comisiones o gastos superiores a los contenidos en los folletos comunicados a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o al Banco de España" Las entidades tienen que entregar junto con la apertura de cuenta una copia de las tarifas aplicables a sus operaciones y de los gastos repercutibles. Las entidades están obligadas a comunicar sobre modificaciones de las comisiones y de los gastos aplicables. Las tarifas que se modifiquen no podrán entrar en vigor en los contratos ya existentes al menos dos meses desde la recepción de la información. Durante este periodo el cliente puede modificar o cancelar este contrato. En este sentido, el presidente de la CNMV no dudó en reclamar una rebaja de las comisiones de algunos productos, como los fondos garantizados cuya gestión, señaló, "no es tan complicada". En el fondo esta situación vuelve cada vez más a poner de manifiesto la necesidad de una regulación que ligue comisiones a resultados, en proporción razonable, lo que redundaría en una labor más eficaz por parte de las entidades gestoras; así como que dichas comisiones nunca puedan suponer un resultado negativo para el ahorrador.

Hacia una reforma legal más transparente

Parece más que necesaria una regulación minuciosa de las comisiones bancarias y por operaciones con valores (cuyo establecimiento está liberalizado) que dote de mayor garantía y seguridad jurídica en su aplicación a los consumidores y permita, por tanto, un primer filtrado en el número de reclamaciones. Tal conclusión parece desprenderse a partir de los datos que ofrecen

algunos organismos reguladores y administraciones financieras supervisoras.

■ La Dirección General de Seguros según datos de su balance sobre quejas y reclamaciones de 2004, en materia de Planes de Pensiones, se admitió a trámite durante ese período 108 expedientes de los 159 presentados. En su Informe anual sobre reclamaciones, bajo el epígrafe "Reclamaciones por desacuerdo en la valoración de la prestación recibida por el partícipe. Reclamación sobre gastos y comisiones repercutidas al cliente", se recibieron cinco reclamaciones, un 8,33% del total. Es posible plantearse si este bajo porcentaje no se deba a que las comisiones están reguladas en el reglamento que regula los planes de pensiones.

■ Por su parte la Comisión Nacional del Mercado de Valores en su Informe anual sobre reclamaciones muestra que, las reclamaciones por comisiones en Fondos de Inversión representan un porcentaje respecto de las totales en torno al 15%, mientras que las reclamaciones por comisiones en operaciones con valores rondan el 31%, es decir, el doble. Como quiera que las comisiones en materia de Fondos de Inversión se hallan recogidas en general de una forma más concisa y las comisiones por gestión y depósito de

valores son establecidas libremente por las empresas de servicios de inversión y entidades de crédito estos datos parecen sugerirnos que donde el cobro de comisiones está completamente liberalizado, se reciben más reclamaciones por parte de la clientela.

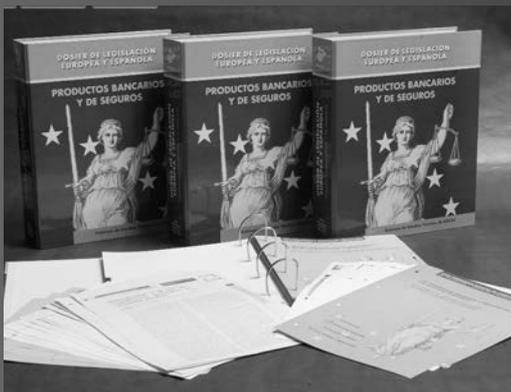
Por tanto hay que pensar que una regulación más precisa de los porcentajes aplicables por comisiones en operaciones tradicionales bancarias y en depósito y gestión de valores reduciría las reclamaciones y favorecería la seguridad de los usuarios.

Vincular las comisiones a resultados

No obstante hay que advertir que en la operativa de productos de ahorro, es habitual, especialmente en contexto de tipos bajos, el utilizar las comisiones como modo de generar ingresos para la entidad gestora o depositaria del producto de ahorro, independientemente de la rentabilidad obtenida. De ahí que en muchas ocasiones, el consumidor obtiene beneficios en cantidades muy pequeñas que son devoradas por las comisiones. La consecuencia es que desvincular rentabilidad y cobro de comisiones por gestionar el ahorro, conlleva a situaciones en las que nuestras pérdidas son beneficios para las entidades financieras cuya gestión no ha logrado rentabilidad para nuestros ahorros, sino que éstos han servido para generar beneficios para las propias entidades.

**DOSSIER DE LEGISLACIÓN ESPAÑOLA Y EUROPEA
SOBRE PRODUCTOS BANCARIOS Y DE SEGUROS**

Un auténtico vademecum de los usuarios de servicios financieros



ADICAE
Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros



Solicita tu reserva llamando al teléfono 976390060 o por fax al 976390199
www.adicae.net/foropermanente

CONTENIDO:

- Tema 1. La legislación europea y nacional de servicios financieros
- Tema 2. El crédito al consumo
- Tema 3. El crédito hipotecario
- Tema 4. El sobreendeudamiento
- Tema 5. Medios de pago y servicios financieros a distancia
- Tema 6. Los pequeños accionistas como consumidores
- Tema 7. La inversión en bienes tangibles
- Tema 8. Siniestros y coberturas de los seguros
- Tema 9. Los Fondos de Garantía en los servicios financieros
- Tema 10. Condiciones generales de los contratos financieros
- Tema 11. El acceso a la justicia en los servicios financieros
- Tema 12. Códigos de conducta, transparencia y autorregulación

Proyecto del FORO PERMANENTE EUROPEO DE LEGISLACIÓN Gabinete de Estudios Técnicos de ADICAE

DOCUMENTOS LEGISLACIÓN ESPAÑOLA LEGISLACIÓN EUROPEA DICTÁMENES



Modelos de reclamación

Comisiones por Operaciones Bancarias

Contenido:

- 1 ■ Comisiones no previstas en el contrato
- 2 ■ Comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo
- 3 ■ Cobro de comisiones sin previo aviso
- 4 ■ Comisión incorrecta o abusiva
- 5 ■ Repercusión de gastos generados por falta de dirigencia de la entidad
- 6 ■ Comisiones indebidas por servicio no solicitado
- 7 ■ Comisiones por falta de dirigencia de la entidad
- 8 ■ Comisión por descubierto como consecuencia de normas de valoración
- 9 ■ Cobro de comisión abusiva por supuestos distintos
- 10 ■ Comisión desproporcionada
- 11 ■ Comisión superior a la del contrato
- 12 ■ Cobro de una comisión indebida por falta de prestación completa del servicio
- 13 ■ Comisión por servicio no solicitado
- 14 ■ Comisión por conceptos distintos de los que refleja el Libro de Tarifas

Los modelos de reclamación que a continuación le ofrecemos debe completarlos con sus datos personales, explicando el problema concreto y adjuntando la documentación necesaria. Debe remitirlos al Defensor del Cliente del Banco, Caja de Ahorros, Aseguradora, Agencia de Valores, o en su caso al Banco de España, Dirección General de Seguros, CNMV. Si tiene dudas lo mejor es pasarse por ADICAE y le diremos cómo debe actuar.

Comisiones no previstas en el contrato

No pueden cobrarse comisiones no previstas en el contrato, por ejemplo: la comisión por cancelación de un préstamo que no esté prevista en el contrato suscrito.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones C/ _____, _____, Provisto de DNI _____. Comparece ante este Departamento y de la mejor forma procede a:

DECLARA:

Primero: Don _____ era titular de un préstamo personal nº _____. Se adjunta copia de las condiciones del préstamo personal **DOCUMENTO UNO**.

Segundo: Don _____ decidió cancelar el préstamo personal el día 02/09/2005. En las condiciones del préstamo no se indicaba que se iba a cobrar ninguna comisión. El empleado de la entidad le cobro el 1% de comisión de cancelación anticipada del préstamo.

Tercero: Don _____ acudió a la oficina cuando vio reflejado el cargo en la cuenta y el empleado le comentó que verbalmente se había acordado cobrar una comisión aunque no viniese reflejada en las condiciones del préstamo personal.

Cuarto: Realmente no se puede cobrar ninguna comisión que no este prevista contractualmente. La argumentación aportada por el empleado no tiene sentido porque en ningún momento se realizó ningún pacto verbal sobre esa comisión.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Primero: Que se abone la cantidad cobrada en concepto del comisión de cancelación anticipada por no estar prevista contractualmente.

Fecha

Firma



2

Comisiones que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo

Cuando la entidad financiera no acredita haber realizado ninguna gestión ni servicio al cliente resulta totalmente improcedente que el banco o caja de ahorros le cobre al cliente una comisión.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones C/ _____, _____, Provisto de DNI _____. Comparece ante este Departamento y de la mejor forma procede a:

DECLARA:

Primero: Don _____ es titular de la cuenta _____ que tiene asociado el número de préstamo _____. A Don _____ le cargaban en cuenta el día uno de cada mes el recibo del préstamo. Ese día no tenía dinero suficiente en la cuenta. Don _____ fue a la oficina al día siguiente a realizar el ingreso necesario para abonar la cuota del préstamo. Al realizar el ingreso comprueba que le han cargado una comisión de 18€ por reclamación de posiciones deudoras vencidas.

Segundo: Don _____ se extrañó porque realmente ingresó al día siguiente y nadie le había informado de que el recibo estaba pendiente ni había recibido ninguna carta de reclamación de la cantidad. Realmente la entidad no había realizado todavía ninguna gestión encaminada a recuperar el importe del recibo impagado.

Tercero: Don _____ se extrañó porque realmente la entidad no había tenido tiempo todavía a realizar ninguna gestión encaminada a recuperar el importe de los recibos impagados, ni la entidad le pudo demostrar que actuación había realizado hasta ese momento.

Cuarto: El Servicio de Reclamaciones del Banco de España nº 2468/00, 1975/00, 1748/00, 2187/99, 1692/99 considera que *“la aplicación automática de estas comisiones tan pronto como se produce una situación de demora no constituye una buena práctica bancaria, debiéndose tener en cuenta las circunstancias particulares de cada impagado y de cada cliente; analizar la procedencia de llevar a cabo la reclamación y acreditar que, efectivamente, han realizado alguna gestión encaminada al recobro. En suma, una reclamación realizada sin tener en cuenta esas circunstancias particulares nunca puede calificarse como una gestión necesaria e individualizada, que ampare la repercusión de la comisión”*. En este caso particular el retraso del ingreso en cuenta para hacer frente al pago del recibo del préstamo fue debido a que Don _____

regresó el día 01 de Septiembre de vacaciones y no tuvo tiempo de acudir a la oficina a realizar el ingreso. Desde el comienzo del préstamo hace ya tres años en ningún momento habido un problema en el pago de la cuota del préstamo y ningún retraso para hacer frente a dicho pago. Por ello siguiendo el criterio del Banco de España el cobro en este caso de los 18€ no es correcto y además calificable como mala práctica bancaria porque no se ha acreditado que la entidad hubiese realizado alguna gestión y tan sólo ha transcurrido un día desde que se generó el recibo.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA:**

Primero: Que se abone la cantidad de 18€ cobrada en concepto de comisión de reclamación de posiciones deudoras vencidas.

Lugar, fecha y firma:

Cobro de comisiones sin previo aviso

Debemos reclamar si nos cobran una comisión por un servicio por el que antes no nos cobraban nada; se nos debe comunicar por escrito la nueva situación.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, Provisto de DNI _____. Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ concertó en el año _____ un préstamo hipotecario con la entidad _____.

Segundo : Que en el mes de enero del año 2005, realizó una cancelación parcial de su préstamo hipotecario sin que la entidad bancaria percibiera ninguna comisión por ello.

Tercero : Tan sólo cinco meses después, el mismo titular efectuó la misma operación de cancelación parcial del préstamo, pero esta vez la entidad bancaria cobró una comisión del 4%.

El Banco de España considera mala práctica bancaria la falta de transparencia informativa en la actuación del banco, a la hora de aplicar su tarifa de comisiones, Resoluciones 1254/00, 1134/02 y 678/00” **El Servicio apreció una falta de transparencia informativa en la actuación del banco, al no comunicar al cliente su intención de aplicar su tarifa de comisiones en esa segunda ocasión, eludiendo de este modo la expectativa creada anteriormente en el interesado, acerca de la gratuidad de la operación”.**

En este caso concreto Don _____ realizó con anterioridad la misma operación sin que se le cobrara ninguna cantidad, por lo que realizó en una segunda ocasión dicha operación en la creencia de que no se le aplicaría a la misma ninguna tarifa. Ello muestra la falta de transparencia a la hora de aplicar esa tarifa sin avisar al cliente de su exacción.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que no se cobre ninguna comisión por cancelación parcial anticipada por tener la expectativa el cliente de que dicha operación no estaba sujeta a ninguna comisión (en virtud de los hechos acontecidos 5 meses atrás), según el criterio que aplica el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Segundo : Que se le abone la cantidad de 120 Euros que es la que se le ha cobrado como comisión.

Lugar, fecha y firma



4

Comisión incorrecta o abusiva

Es abusivo el cobro de comisiones por la entidad por un servicio que es propio para el cumplimiento del contrato: en este caso por informar al cliente del ingreso que había realizado.

Doña _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____ . Provista de DNI _____ . Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Doña _____ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad _____ desde octubre del 2.003.

Segundo : Que el mes de noviembre del citado año, realizó un ingreso en efectivo en una sucursal distinta de la propia sita en la calle _____ .

Tercero : La entidad aplicó una comisión en concepto de transferencia y unos gastos de correo, por el ingreso de efectivo realizado por el reclamante en una sucursal distinta a aquella donde el cliente tenía abierta su cuenta.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones de modo discrecional y/o abusivo. Resoluciones 1432/01, 741/01, 1729/00 ” **El Servicio estimó que esta operación no podía conceptuarse como una transferencia y, además , que la aceptación de ingresos en efectivo para su abono en una cuenta abierta en la propia entidad receptora no podía estimarse una prestación ajena al servicio de caja inherente al contrato de cuenta y, por tanto, no podía ser remunerada de forma independiente”.**

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se reintegre a Doña _____ la cantidad de _____ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera.

Lugar, fecha y firma

Repercusión de gastos generados por falta de diligencia de la entidad

En ningún caso se nos podrá cargar el importe de ningún tipo de gasto que tenga su origen en omisiones o conductas negligentes de las entidades financieras

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____, Provisto de DNI _____. Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ abrió una cuenta de crédito el 15 de mayo de 2.005 en la entidad _____, dando orden simultánea de traspaso de saldo a su cuenta corriente, contra la que libró diversos talones.

Segundo : La entidad adeudó comisión por descubierto alegando que el traspaso se efectuó días más tarde que el adeudo de los cheques.

Tercero : El Banco de España considera mala práctica bancaria la repercusión de gastos causados por falta de diligencia de la entidad. Resolución 1359/02, 103/93. En este sentido, el Servicio consideró “ **a la vista de la orden de traspaso citada y de las valoraciones de los apuntes, la entidad no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, al adeudar a su cliente la comisión por descubierto. La demora en llevar a cabo la orden de traspaso fue imputable exclusivamente a la entidad, no pudiéndose aceptar que repercuta a su cliente cualquier perjuicio que, como consecuencia de la misma, se pudiera derivar.**” En este caso, se ha intentado repercutir al cliente un gasto imputable únicamente a la falta de diligencia de la entidad.

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA :

Primero : Que no se cobre ninguna comisión por descubierto según el criterio que aplica el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Segundo : Que se le abone al cantidad de 90 euros que es la cantidad que se le cobró en concepto de comisión de devolución.

Lugar, fecha y firma



6

Comisiones indebidas por un servicio no solicitado

No se puede cobrar una comisión por un servicio que, aunque prestado por la entidad de crédito, el cliente no había solicitado

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____ . Provisto de DNI _____ . Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad desde mayo del año 2.002.

Segundo : Que dicha entidad le proporcionó de forma gratuita, sin que hubiera sido solicitada por el cliente una tarjeta de crédito.

Tercero : La entidad le cobró a posteriori una comisión por emisión de la citada tarjeta.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones indebidas. Resoluciones 1748/00, 1860/01 ” **El Servicio, tal y como ha señalado en reiteradas ocasiones, dado que ha cobrado al reclamante una comisión por la prestación de un servicio bancario que el cliente no había solicitado, ha incurrido en una mala práctica bancaria, puesto que no se puede deducir cantidad alguna por un servicio que, aunque ha sido efectivamente prestado, ha sido ofertado como gratuito. Ello generaría en los clientes de las entidades una notable inseguridad por cuanto quedaría a la discrecionalidad de las citadas entidades el cobro por distintos servicios, sean solicitados o no por sus clientes”.**

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se reintegre a Doña _____ la cantidad de _____ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera.

Lugar, fecha y firma

Comisiones por falta de diligencia de la entidad

No se pueden repercutir al cliente comisiones bancarias producidas por falta de diligencia de la entidad (se ha permitido transacciones con la tarjeta de débito superando el saldo de la c/c y se aplica una comisión de descubierto)

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, Provisto de DNI _____ . Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ tenía una cuenta corriente nº _____ en la entidad _____, teniendo una tarjeta de débito asignada a dicha cuenta para la disposición de fondos desde el año 2.001.

Segundo : Que el pasado mes de noviembre del 2.004 su banco le adeudó una comisión por descubierto debido a varias operaciones realizadas con dicha tarjeta de débito.

Tercero : El Banco de España considera mala práctica bancaria la exigencia de una serie de comisiones por actos provocados por la falta de diligencia de la entidad bancaria. Resoluciones 3922/02, 179/03, 1934/03, " **El Servicio estimó incorrecto el proceder del banco por haber permitido transacciones con la tarjeta de débito superando el saldo disponible de la cuenta de cargo, por lo que actuó negligentemente, ya que es bien sabido que el saldo de la cuenta funciona en las tarjetas de débito como límite de disposición. Además, permitir que una tarjeta de este tipo genere un saldo deudor crea en el cliente una situación de inseguridad, en relación con el clausulado firmado, en nada acorde con las exigencias de las buenas prácticas bancarias**".

En este caso concreto a Don _____ realizó diversas operaciones sin que se le aplicara ese límite por parte de su entidad bancaria, por lo que no procede reclamar ninguna comisión por descubierto.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que no se cobre ninguna comisión descubierto puesto que el mismo se produjo por falta de diligencia de la entidad, según el criterio que aplica el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Segundo : Que se le abone la cantidad de _____ Euros que es la que se le ha cobrado como comisión.

Lugar, fecha y firma



8

Comisión por descubierto producida como consecuencia de normas de valoración

No se puede cobrar comisión por descubierto cuando dicha comisión se ha producido como consecuencia de la aplicación de normas de valoración a la hora de imputar un abono o adeudo en una determinada fecha.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, Provisto de DNI _____, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ tenía una cuenta corriente nº _____ en la entidad _____ desde el año 2000.

Segundo : Que el pasado mes de junio del 2.002 su banco le adeudó una comisión por descubierto debido a una disposición en efectivo que realizó de una transferencia que se había recibido el mismo día.

Tercero : El Banco de España considera mala práctica bancaria la exigencia de una serie de comisiones por descubierto en cuenta corriente por valoración. Resoluciones 2116/34, 233/95, 1376/95, 638/92, ” **El Servicio estimó incorrecto el proceder del banco ya que la procedencia del cobro de una comisión por descubierto sólo se produciría en virtud de una disposición, por parte del cliente, de un capital que no le sea propio, lo que justificaría el cobro de la comisión de apertura en atención al riesgo que se le origina. Por el contrario, al producirse el descubierto por aplicación exclusiva de normas de valoración, no está justificado su adeudo, ya que es evidente que al reclamante no se le ha concedido crédito alguno. Así la propia normativa disciplinaria-norma tercera, párrafo tercero de la Circular nº8/1990- prohíbe taxativamente su cobro. El Servicio de Reclamaciones ha venido declarando reiteradamente este principio, ya que las buenas prácticas bancarias son aquéllas que implican también la defensa y protección de los intereses de la clientela, en justo equilibrio con los propios. Por todo ello, el Servicio consideró que la actuación de las entidades no fue acorde con las buenas prácticas bancarias y usos bancarios”.**

En este caso concreto a Don _____ realizó diversas operaciones produciéndose un descubierto debido a normas de valoración, por lo que no procede reclamar ninguna comisión por descubierto.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que no se cobre ninguna comisión descubierto puesto que el mismo se produjo por la aplicación de normas de valoración, según el criterio que aplica el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Segundo : Que se le abone la cantidad de _____ Euros que es la que se le ha cobrado como comisión.

Lugar, fecha y firma

Cobro de comisión abusiva por supuestos distintos

Bancos y Cajas de Ahorros no pueden cobrar comisión, aunque estén previstas en las tarifas y en los contratos, para supuestos distintos y diferentes de los allí recogidos.

Doña _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, Provista de DNI _____, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Doña _____ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad _____ desde febrero de 1.999.

Segundo : Que el mes de marzo del año 2.002, solicitó la gestión de cobro de dos cheques ingresado en su cuenta corriente, librados contra cuentas abiertas en las propias entidades tomadoras, por lo que se le cobró una comisión excesiva.

Tercero : La entidad aplicó una comisión por haber presentado los efectos a compensación, cuando no procede dicha presentación en este caso.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones de modo discrecional y/o abusivo. Resoluciones 1912/00 y 1217/01 " **El Servicio considera en estas circunstancias que , si bien resulta incuestionable que las entidades de crédito reclamadas habían prestado un servicio a sus clientes, consistente en la gestión de cobro de un cheque, no parecía admisible considerar que estuviéramos ante una negociación de efectos. Al tratarse de cheques librados contra cuentas de las propias entidades, éstas no tenían que presentarlos a compensación, limitándose, por tanto, a comprobar la existencia de saldo en las cuentas de cargo y la autenticidad de las firmas. Por ello, sin perjuicio de que las entidades pudieran percibir comisiones por tal servicio, si por negociación de cheques entendemos su presentación al cobro ante otra entidad por los sistemas de compensación previstos al efecto, el Servicio consideró que la entidad reclamada no se ajustó a las buenas prácticas bancarias, dado que habían percibido unas comisiones tarifadas para unos supuestos de hecho diferentes de los que en realidad concurrían en estos expedientes**".

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se reintegre a Doña _____ la cantidad de _____ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera.

Lugar, fecha y firma:



10

Comisión desproporcionada

Es incorrecto cobrar al cliente cualquier importe en concepto de comisiones que resulte desproporcionado con relación al servicio prestado.

Doña _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, Provisto de DNI nº _____. Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Doña _____ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad _____ desde marzo de 2.002.

Segundo : Que el mes de diciembre de 2.004, realizó una transferencia por una cantidad muy elevada, _____ euros, a la cuenta de la mercantil _____, en otra entidad.

Tercero : La entidad aplicó de forma automática su tarifa a la operación, de forma que como la cantidad transferida era de elevada cuantía, resultaron asimismo una comisión de importe considerable, 9.000 euros, por aplicación de los porcentajes tarifados.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones de modo discrecional. Resoluciones 819/00, 1508/00 ” **El Servicio estima que el régimen de libertad de las entidades no implica que pueda considerarse buena práctica bancaria la aplicación de las mismas, ya que es obligación de las entidades ponderar las cantidades que deben cargarse a los clientes por los servicios prestados, teniendo siempre presente el principio de proporcionalidad, para evitar en la medida de lo posible que se cobren cantidades abusivas por servicios cuyo coste real no se corresponde con el importe repercutido Además en estos casos es exigible que se informe previamente a los ordenantes del coste que va a suponerles la ejecución de sus instrucciones, a fin de que puedan evaluar la conveniencia de mantenerlas o utilizar un sistema alternativo de traspaso de fondos. El Servicio estima que la entidad no se ha ajustado a las buenas prácticas bancarias, ya que ha adeudado a su cliente, sin previo aviso, unos importes desproporcionados en relación con el servicio que habían prestado”.**

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se reintegre a Doña _____ la cantidad de 900 euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, al cobrarle una comisión por transferencia desproporcionada.

Lugar, fecha y firma:

Comisión superior a la del contrato

Es abusivo calcular las comisiones cobradas prescindiendo totalmente de los mecanismos establecidos para ello en contrato.

Doña _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones
c/. _____, _____ . Provisto de DNI _____ . Comparece ante este
Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Doña _____ mantiene abierta una cuenta
corriente en la entidad _____ desde el año 1.996.

Segundo : Que tenía pactado en dicho contrato de cuenta intereses deudores del
20'47% y la comisión de descubierto del 3'75%. El período de liquidación de la cuenta
era trimestral si los saldos eran acreedores y mensual en caso contrario.

Tercero : Que el pasado mes de junio de 2.004, se le realizó una liquidación
trimestral a pesar de existir números acreedores por lo que pudo incluir, una comisión
por descubierto de importe superior a la prevista en el contrato.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de
comisiones por una cuantía superior a la fijada en las condiciones contractuales.
Resoluciones 637/00, 395/98," **El Servicio estima que la entidad actuó de forma
negligente al realizar una liquidación interpretando de forma discrecional lo
dispuesto en el contrato de cuenta. Ello supone un abuso de confianza por parte de
la entidad así como genera una indefensión total y absoluta del cliente, que tiene
que presenciar como se calculan unas comisiones en base a una liquidación que
prescinde totalmente del procedimiento previsto en el contrato de cuenta
corriente"**.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se le reintegre la cantidad de _____ euros que es la que se ha
cobrado por exceso a la fijada.

Lugar, fecha y firma:



12

Cobro de una comisión indebida por falta de prestación completa del servicio

Resulta improcedente cobrar una comisión cuando la entidad de crédito no ha podido prestar de forma íntegra su servicio y se sustituye por otro servicio complementario.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____ . Provisto de DNI _____ . Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : A Don _____ le fue entregado por el Juzgado de Instrucción nº _____ de Zaragoza, un mandamiento de devolución de la cantidad de _____ euros.

Segundo : Que el día 30 de septiembre de 2.004 acudió a hacerlo efectivo a la sucursal de la entidad _____ sita en la calle _____ .

Tercero : Dado que la entidad no disponía de efectivo suficiente, le ofreció la entrega de un cheque bancario, pero le cobro una comisión por su emisión.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones indebidas. Resoluciones 1236/01, 629/02, 1395/02, 2289/01, 2591/01 ” **El Servicio, tal y como ha señalado en reiteradas ocasiones, en aquellos casos en que una entidad no puede facilitar el efectivo solicitado y tal entrega es sustituida- por iniciativa y en beneficio de la entidad, que así se ve dispensada de la necesidad de almacenar grandes sumas de dinero en todas sus oficinas- por la emisión de un cheque bancario o documento de pago de similares características, resulta obvio que debe eximirse al interesado de cualquier obligación de pago”.**

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA** :

Primero : Que se reintegre a Doña _____ la cantidad de _____ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera.

Lugar, fecha y firma:

Comisión por servicio no solicitado

Resulta abusiva la comisión que se pretenda cobrar a las personas que no han solicitado la prestación del servicio de la entidad.

Doña _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____, Provisto de DNI nº _____. Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Doña _____ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad _____ desde marzo de 1.996.

Segundo : Que el mes de diciembre de 2.004, recibió una transferencia de la entidad _____ por importe de _____, realizada por orden de D. _____.

Tercero : La entidad repercutió a Doña _____ los gastos de transferencia.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones de modo discrecional y/o abusivo. Resoluciones 136/93, 1997/94 ” **El Servicio entiende que tal proceder es contrario a las buenas prácticas y usos bancarios, por cuanto suponía cargar los gastos a la persona no legitimada para soportarlos- el beneficiario en lugar del ordenante- toda vez que ni aquél era cliente suyo, ni fue un servicio solicitado y aceptado por la persona a quién se le cobró. Cualquier hipotética instrucción recibida del ordenante en tal sentido debió ser desatendida por la entidad, a no ser que le constara el consentimiento expreso del destinatario de la transferencia”.**

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se reintegre a Don _____ la cantidad de _____ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, al cobrarle los gastos por transferencia a la persona beneficiaria.

Lugar, fecha y firma:



14

Comisión por conceptos distintos de los que se reflejan en el Libro de Tarifas

No se puede cobrar una comisión que no esté contemplada en el Libro de Tarifas que las Entidades de crédito deben tener a disposición del cliente en todas las sucursales.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____, Provisto de DNI nº _____. Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ mantiene abierta una cuenta corriente en la entidad _____ desde marzo de 2.002.

Segundo : Que el mes de diciembre de 2.004, realizó una operación en divisas, teniendo la cuenta de abono y de cargo oficinas radicadas en territorio español.

Tercero : La entidad aplicó una comisión según tarifa para transacciones con el exterior.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones de modo discrecional y/o abusivo. Resoluciones 2174/01, 1333/92 y 834/92 ” El Servicio entiende que si bien el epígrafe aplicado correspondía a tarifa de comisiones , condiciones y gastos repercutibles a clientes por servicios y operaciones de moneda extranjera , en la tarifa registrada por el Banco de España constaba que la misma era “ por servicios y operaciones en moneda extranjera y pesetas realizados o utilizados en España como consecuencia de transacciones con el exterior”. En consecuencia, es evidente la improcedencia de la comisión percibida pues al realizarse las transferencias no se ha realizado ninguna transacción con el exterior. De cualquier forma, visto que el servicio de transferencia fue solicitado por el cliente consideró que sí se estaba legitimado para percibir una comisión referente a servicios y operaciones realizadas en el mercado español”.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se reintegre a Don _____ la cantidad de _____ euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, por un error de calificación de la operación.

Lugar, fecha y firma:

Comisiones que nunca

Compruebe que las comisiones cumplen con estas exigencias

Las comisiones repercutibles a la clientela por las operaciones o servicios realizados son libremente fijados por las entidades. Pero paralelamente dicha libertad encuentra su punto de equilibrio en la exigencia de diversos requisitos no lo suficientemente desarrollados y exigidos.

 **Que la entidad acredite la realización del servicio al cliente** que autoriza el cobro de la comisión o la repercusión del gasto ya que, no pueden tarifarse servicios u operaciones no practicados o gastos no habidos. Tampoco es lícito que la comisión o gasto se prevea en el documento contractual pero se remita de forma genérica, en cuanto a su importe, a otros documentos que no se entregan al cliente en el momento de formalizar el contrato.

 **Que el servicio que genera la comisión o el gasto sea solicitado o autorizado por el cliente** ya que, en ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme por el cliente.

 **Que la comisión o gasto figuren como concepto en el documento contractual** o, en su caso, se haya obtenido la conformidad expresa del cliente. Constituye una conducta contraria a las buenas prácticas bancarias que la entidad perciba comisiones o repercuta gastos que no estén previstos en el folleto de tarifas depositado en el Banco de España con, al menos, quince días de antelación y, además, en el epígrafe correcto.

 **Que la comisión o el gasto estén expresamente recogidos en el folleto de tarifas de comisiones** que, redactado y fácilmente comprensible para la clientela, indicará los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. Así, es una práctica bancaria reprochable la repercusión de gastos no prevista en el folleto de tarifas entregado al Banco de España. También se considera una mala práctica bancaria que la entidad perciba una comisión superior a la máxima establecida en el folleto de tarifas registrado en el Banco de España.

 **Que la comisión sea proporcionada y equitativa al servicio que se presta.** Las tarifas publicadas por las entidades "tienen el carácter de máximas" por lo que una buena práctica bancaria exige su reducción en atención a las circunstancias particulares del caso.



Las comisiones **no pueden exceder la cuantía fijada**. En las cancelaciones anticipadas de hipotecarios variables, del 1%, y en los créditos al consumo, del 1.5% en los variables y del 3% en los fijos). Respecto a las hipotecas a tipo fijo pueden reclamarse las comisiones superiores a un 2.5%, aunque esto no tiene soporte legal alguno.

se deben dejar cobrar

No se pueden cobrar comisiones por **igualar una oferta vinculante en un préstamo hipotecario**, ya que no responde a un servicio aceptado ni solicitado por el cliente, y ésta actuación fue realizada por propia iniciativa e interés de la entidad de crédito (para evitar perder un cliente).



No se puede cobrar comisión por **descubierto cuando éste se produjo como consecuencia de normas de valoración** a la hora de imputar un abono o adeudo en una determinada fecha. En todo caso las comisiones por descubierto, si proceden deben ser proporcionadas al descubierto generado.

No se pueden **repercutir al cliente gastos producidos por falta de diligencia de la entidad** (gastos que se le ocasionen por la no presentación dentro de plazo de recibos u efectos, como consecuencia de la actuación negligente del banco, o por fallos en el sistema informático).

Comisiones por **devolución de cheques, letras, recibos... entregados para su presentación al cobro a una entidad bancaria**. El Banco de España las considera incorrectas, si el Banco o Caja no ha informado previamente a los clientes que en caso de impago del título, se cobrará comisión por devolución.

Tampoco se nos pueden cobrar comisiones por **seguimiento y administración de un préstamo**, pues también son actuaciones que el banco realiza por su propio interés y vienen prohibidas por la circular del Banco de España 8/90. Un ejemplo concreto es la práctica de cobrar comisiones de administración o gestión de la cuenta corriente que ha sido abierta para poder hacerse cargo de los pagos que genera el crédito.

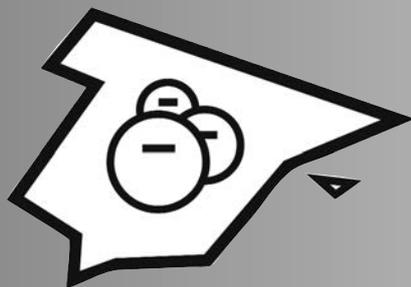
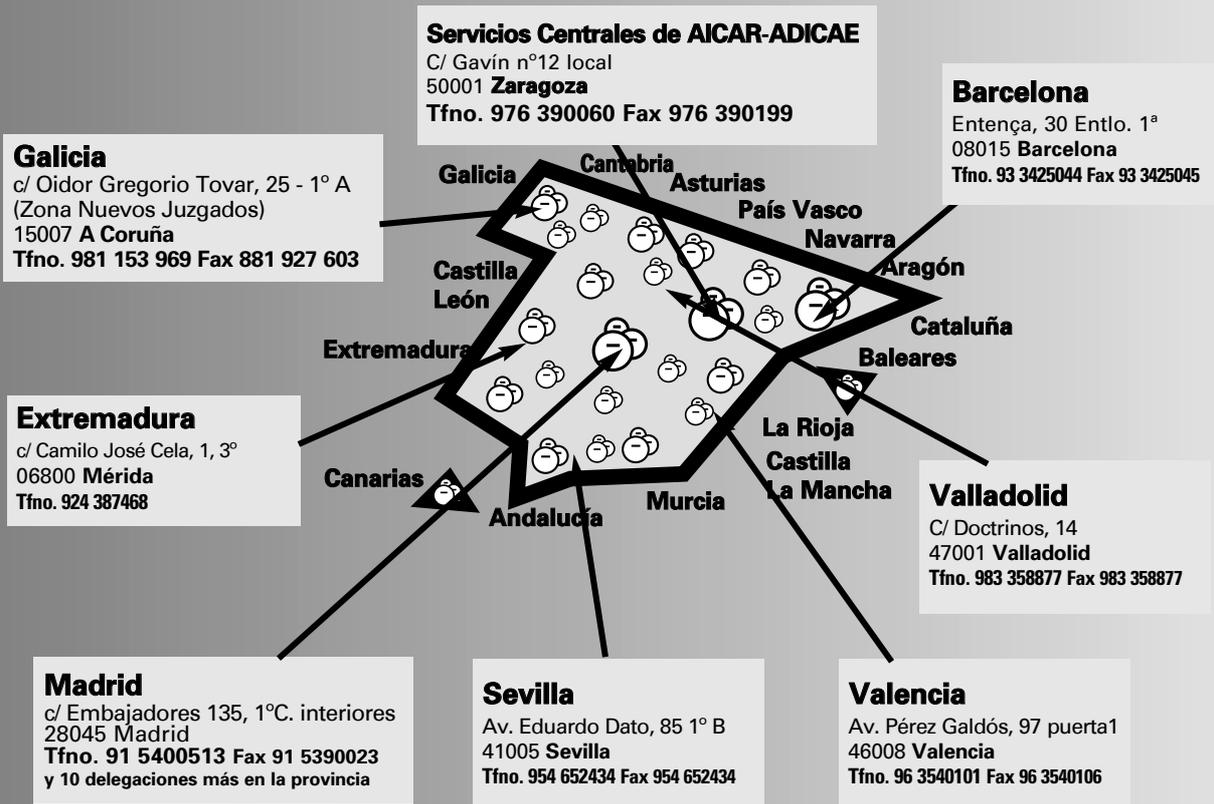
Las comisiones **sin previo aviso**, no deberemos dudar en reclamarlas, ya que si nos cobran una comisión por un servicio con respecto al cual no nos cobraban nada, se nos debe comunicar por escrito la nueva situación (supuestos de comisiones por renovación de tarjetas de crédito, o por utilización de cajeros en redes distintas de la propia).



Modificaciones de la cuantía de comisiones: para su exigibilidad es necesario el transcurso de dos meses desde su publicación en el Tablón de Anuncios de la Entidad.

Tampoco pueden cobrarse comisiones **no previstas en el contrato** (2158/94) (por ejemplo, comisión por cancelación no prevista en el contrato suscrito, ya sea préstamo hipotecario, o imposición a plazo fijo).

ADICAE al servicio de los usuarios en toda España



Consulte en las Coordinadoras de Zaragoza, Madrid, Barcelona, Valencia, Galicia, Extremadura, Valladolid y Sevilla por la Delegación de su provincia

Modelos de reclamación

Comisiones por Operaciones de Préstamo y Crédito

Contenido:

- 15 ■ Comisión por novación de hipoteca
- 16 ■ Comisiones que no pueden exceder de la cuantía fijada en la ley de subrogación de préstamos hipotecarios
- 17 ■ Cobro de comisiones por seguimiento y administración de un préstamo
- 18 ■ Comisiones de mantenimiento y administración de cuentas impuestas por la entidad en la contratación de un préstamo
- 19 ■ Comisión cuantía superior a la legal
- 20 ■ Comisión por cancelación de hipoteca no prevista en contrato
- 21 ■ Comisión cuantía superior a la legal

Los modelos de reclamación que a continuación le ofrecemos debe completarlos con sus datos personales, explicando el problema concreto y adjuntando la documentación necesaria. Debe remitirlos al Defensor del Cliente del Banco, Caja de Ahorros, Aseguradora, Agencia de Valores, o en su caso al Banco de España, Dirección General de Seguros, CNMV. Si tiene dudas lo mejor es pasarse por ADICAE y le diremos cómo debe actuar.

Cobro de comisiones por seguimiento y administración de un préstamo

No se podrán cobrar comisiones por estas gestiones ya que el banco también las realiza por su propio interés. Vienen prohibidas por la Circular del Banco de España 8/90.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, Provisto de DNI _____. Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ concertó en el año _____ un préstamo hipotecario con la entidad _____.

Segundo : Don _____ ha comprobado que desde la primera cuota, correspondiente al mes de marzo de 2.004 se le está cobrando una comisión por seguimiento de dicho préstamo de 1'20 euros mensuales.

Tercero : El contrato de préstamo hipotecario preveía una cantidad en concepto de cuota de amortización que ya incluía todos los cargos por comisiones.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones por seguimiento y administración de un préstamo, puesto que son actuaciones que el banco también realiza en su propio interés, y, por ello, han sido prohibidas mediante circular 8/90 del propio Banco de España. Resolución 664/93," **Se estima que dicha comisión no obedecía a la prestación real de un servicio ni suponía una contrapartida por el mismo, lo que es requisito inexcusable para su adeudo. En efecto, la labor de seguimiento del crédito entra dentro de las obligaciones que debe cumplir toda entidad en el desarrollo de su función intermediadora, por lo que, tras la concesión en su día del préstamo y el cobro de las respectivas comisiones por estudio y formalización de la operación, el cliente deberá pagar al banco los intereses pactados además de la devolución del principal, sin que deba devengarse en principio cobro alguno por otros servicios prestados**".

En este caso concreto ya se cobraron las comisiones por estudio y formalización, previendo el documento de formalización del préstamo una cuota cerrada de amortización que no puede verse incrementada por el cobro de comisiones y mucho menos por la de mantenimiento, que no se corresponde con la prestación real de un servicio.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que no se cobre ninguna comisión por seguimiento, según el criterio que aplica el Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

Segundo : Que se le abone la cantidad de 8'40 Euros que es la que se le ha cobrado como comisión.

Lugar, fecha y firma:



Comisión cuantía superior a la legal

En los créditos al consumo, la ley que los regula (7/1995) establece límites en el cobro de comisiones por cancelación anticipada. Superar dichos límites es ilegal.

Doña _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/_____, _____, Provisto de DNI _____, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Doña _____ contrató un crédito al consumo por la adquisición de unos electrodomésticos en el mes de noviembre de 2.004..

Segundo : Que el mes de julio de 2.005, canceló anticipadamente dicho crédito, por lo que se le cobró la cantidad de _____, la cual resultaba exorbitada.

Tercero : El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones por una cuantía superior a la fijada legalmente. Resoluciones 267/01, 281/00," El Servicio estima en los préstamos sujetos a la Ley 7/1995 de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, existe una limitación cuantitativa en la comisión que las entidades pueden percibir por el reembolso total o parcial de la operación. En estos casos, el consumidor deberá pagar la comisión que, para tal supuesto, se hubiera pactado, que en ningún caso podrá exceder del 1'5% de capital reembolsado anticipadamente cuando se trate de contratos con modificación del coste del crédito, y del 3% en los demás casos. En este expediente, Hispamer Servicios Financieros realizó erróneamente la liquidación de la comisión, ya que la calculó sobre la cantidad entregada por el reclamante y no sobre el capital efectivamente amortizado, superando de este modo los límites previstos en la Ley".

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se le reintegre la cantidad de _____ euros que es la que se ha cobrado por exceso a la fijada.

Lugar, fecha y firma:



20

Comisión por cancelación de hipoteca no prevista en contrato

Es abusiva la comisión cobrada por un servicio no previsto en contrato, en este caso la entidad financiera cobró una comisión porque el cliente trasladó su préstamo a otra entidad.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____ . Provisto de DNI _____ . Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ suscribió con la entidad _____ un préstamo hipotecario en el mes de enero de 1.999.

Segundo : Que el cliente, el mes de mayo de 2.004, decidió subrogarse en las condiciones que le ofrecía otra entidad, para lo que solicitó un certificado de deuda pendiente.

Tercero : La entidad cobró una comisión por dicha gestión de 30 euros.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones indebidas. Resoluciones 326/96, 738/98 ” **El Servicio estimó que estos cobros eran improcedentes. La actuación de la entidad en orden a la subsanación denotó una clara falta de adecuación , puesto que se reclamó una cantidad por un servicio para lo cual no había previsto comisión, motivado quizá por el hecho de que el cliente fuese a cancelar su préstamo hipotecario con dicha entidad ”.**

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se reintegre a Don _____ la cantidad de 30 euros que es la que se ha cobrado de forma indebida por la entidad financiera, en concepto de comisiones por renovación.

Lugar, fecha y firma:

Comisión cuantía superior a la legal

En los préstamos hipotecarios a interés variable que recoge la ley de subrogación de préstamos hipotecarios, la entidad no podrá percibir una comisión de amortización por más del 1% del capital.

Doña _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____, Provisto de DNI _____. Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Doña _____ contrató un préstamo hipotecario en el mes de enero de 1.992.

Segundo : Que el mes de noviembre de 2.004, canceló anticipadamente dicho préstamo, por lo que se le cobró la cantidad de _____, la cual resultaba exorbitada.

Tercero : En este caso, la entidad adeudó una comisión del 2% por la amortización anticipada de un préstamo a tipo de interés variable, por lo que superó la cuantía máxima fijada en la Ley.

El Banco de España considera mala práctica bancaria el cobro de comisiones por una cuantía superior a la fijada legalmente. Resoluciones 267/01, 16087/01.” El Servicio estima que la disposición adicional primera de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, establece que “en los préstamos hipotecarios, a interés variable, a que se refiere el art. I de esta Ley, la entidad acreedora no podrá percibir por comisión de amortización anticipada no subrogatoria más del 1 por 100 del capital que se amortiza aunque estuviese pactada una comisión mayor”.

Por todo lo expuesto, **SE SOLICITA :**

Primero : Que se le reintegre la cantidad de _____ euros que es la que se ha cobrado por exceso respecto de la legalmente fijada.

Lugar, fecha y firma:



Modelos de reclamación

Comisiones por Productos Financieros

ahorro-inversión, ahorro jubilación y seguros

Contenido:

- 22 ■ Comisión por traspaso de un fondo de inversión**
- 23 ■ Comisión abusiva por gestión de un fondo de inversión**
- 24 ■ Comisión que supera el límite legal**
- 25 ■ Comisión cobrada en un contrato de gestión de valores**
- 26 ■ Comisión cobrada por cuantía superior a la reflejada en folleto informativo**
- 27 ■ Comisión por encima del límite legal en Planes de Pensiones**
- 28 ■ Comisión de depósito indebida en un Plan de Pensiones**

Los modelos de reclamación que a continuación le ofrecemos debe completarlos con sus datos personales, explicando el problema concreto y adjuntando la documentación necesaria. Debe remitirlos al Defensor del Cliente del Banco, Caja de Ahorros, Aseguradora, Agencia de Valores, o en su caso al Banco de España, Dirección General de Seguros, CNMV. Si tiene dudas lo mejor es pasarse por ADICAE y le diremos cómo debe actuar.

Comisión por traspaso de un fondo de inversión

La entidad gestora de un fondo de inversión cobró un comisión por traspaso solicitado por el cliente respetando el plazo de preaviso exento de comisión.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____ . Provisto de DNI _____ . Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ contrató un fondo de inversión en renta variable _____ con la entidad _____ en el año _____ .

Segundo : Don _____ ha comprobado que se le ha cobrado una comisión por reembolso por un traspaso, a pesar de que siguiendo instrucciones de la gestora de su entidad realizó su solicitud con siete días de antelación a la fecha establecida para que esta operación quede exenta del cobro de comisiones.

La gestora tuvo conocimiento de la orden de reembolso cinco días antes de finalizar la fecha exenta de comisión y, por tanto, respetando el plazo de preaviso establecido en el folleto (3 días).

La entidad procedió al cobro de la comisión puesto que el partícipe no manifestó expresamente querer acogerse a la ventaja de la ventana de liquidez.

Tercero : La CNMV viene calificando como incorrecta esta actuación **al no haber actuado en los mejores términos para el partícipe en un traspaso en el que el cliente dio orden de reembolso en el plazo de tiempo exento de cobrar comisión.**

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA :

Primero : Que se declare improcedente el cobro de la comisión por reembolso.

Segundo : Que se le abone la cantidad de _____ Euros que es la que se le ha cobrado como comisión.

Lugar, fecha y firma



23

Comisión abusiva por gestión de un fondo de inversión

La ley que regula los fondos de inversión establece el límite de comisión por gestión cuando se calcule en base a los resultados obtenidos. Una cuantía, por otra parte, excesivamente alta para según qué patrimonios.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones
c/. _____, _____ . Provisto de DNI _____ . Comparece ante este
Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ contrató un fondo de inversión en
renta variable _____ con la entidad _____ en el año 2005 _____ .

Segundo : Don _____ ha comprobado que la comisión por gestión que se
le ha cobrado el día _____ de _____ del año _____ , es de _____ euros,
lo que supone un 20% en concepto de comisión.

Tercero : Dicho porcentaje está incluido en el clausulado del contrato, el cual
también dice que la comisión por gestión se calculará en base a los resultados del fondo
exclusivamente.

El art.5 del Real Decreto 1309/2005 prevé que el límite de la comisión por
gestión sea del 18% siempre que se calcule en función del patrimonio del fondo, límite
que se ha superado en este caso.

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA :

Primero : Que se recalcule la cantidad que procede en concepto de comisión
por gestión.

Segundo : Que se le abone la cantidad de _____ Euros que es la que se le ha
cobrado por exceso como comisión.

Lugar, fecha y firma

25

Comisión cobrada en un contrato de gestión de valores

Es abusivo el cálculo de la comisión a cobrar cuya base de cálculo se determina sobre un plazo de tiempo superior al que se recoge en el contrato.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____ . Provisto de DNI _____ . Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ contrató una cartera de valores con la entidad _____ en el año _____ .

Segundo : Don _____ ha comprobado que la entidad ha percibido en concepto de comisión fija de _____ euros.

Tercero : Esta cuantía está prevista en el contrato firmado pero en el mismo se expresa que la misma se devengará semestralmente, **por el número de días transcurridos desde la adquisición.**

Sin embargo, en este caso se ha cobrado la cuantía correspondiente al semestre completo a pesar de que hayan transcurrido únicamente 4 meses desde la adquisición, por lo que se ha vulnerado lo previsto en el contrato.

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA :

Primero : Que se recalcule la cantidad que procede en concepto de comisión fija.

Segundo : Que se le abone la cantidad de _____ Euros que es la que se le ha cobrado por exceso como comisión.

Lugar, fecha y firma:

Comisión cobrada por cuantía superior a la reflejada en folleto informativo

26

No se pueden cobrar comisiones por una cuantía superior a la reflejada en el folleto que se debe entregar al cliente antes de contratar y donde se le informa de las condiciones del producto financiero (y en concreto de su coste), y en el posterior contrato.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____, Provisto de DNI _____, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ contrató una cartera de valores con la entidad _____ en el año _____.

Segundo : Don _____ ha comprobado que la entidad ha percibido en concepto de comisión por compra venta de valores de nacionales de 120 euros, lo que supone un 1% del importe de la adquisición.

Tercero : En el clausulado del contrato y en el folleto de comisiones se prevé que el límite de la comisión será del 0'15%, con un mínimo de 4 euros con lo que se ha cobrado un exceso en la cuantía de la comisión.

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA :

Primero : Que se recalculen la cantidad que procede en concepto de comisiones.

Segundo : Que se le abone la cantidad de _____ Euros que es la que se le ha cobrado por exceso como comisión.

Lugar, fecha y firma:



27

Comisión por encima del límite legal en Planes de Pensiones

La entidad gestora de un Plan de Pensiones no puede cobrar comisiones que resulten superiores al 2% anual del valor de los depositado. Este porcentaje viene determinado por ley

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, Provisto de DNI _____. Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ contrató un fondo de pensiones con la entidad _____ en el año _____.

Segundo : Don _____ ha comprobado que la entidad gestora ha percibido en concepto de varias comisiones la cantidad de _____ euros, lo que supone un 3% del valor de las cuentas de posición a las que se imputan.

Tercero : Dicho porcentaje está incluido en el clausulado del contrato.

El art.84 del Real Decreto 304/2004 prevé que **“en ningún caso las comisiones devengadas por la entidad gestora podrán resultar superiores, por todos los conceptos, al 2 % anual del valor de las cuentas de posición a las que deberán imputarse. Dicho límite resultará aplicable tanto a cada plan de pensiones integrado como al fondo de pensiones en su conjunto, e individualmente a cada partícipe y beneficiario”**.

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA :

Primero : Que se recalcule la cantidad que procede en concepto de comisiones.

Segundo : Que se le abone la cantidad de _____ Euros que es la que se le ha cobrado por exceso como comisión.

Lugar, fecha y firma:

Comisión de depósito indebida en un Plan de Pensiones

La norma que regula los planes de pensiones prohíbe a las entidades depositarias de los mismos cobrar comisiones por depósito de los fondos que superen la cantidad del 0,5%.

Don _____, mayor de edad, con domicilio a efectos de notificaciones c/. _____, _____, Provisto de DNI _____, Comparece ante este Departamento y, de la mejor forma, procede a :

DECLARA :

Primero : Don _____ contrató un fondo de pensiones con la entidad _____ en el año _____.

Segundo : Don _____ ha comprobado que la comisión por depósito de euros, lo que supone un 1% de las cuentas de posición a las que se imputan.

Tercero : Dicho porcentaje está incluido en el clausulado del contrato.

El art.84 del Real Decreto 304/2004 prevé que el límite de la comisión por depósito no podrá exceder del 0'5% de las cuentas de posición a las que se imputen.

Por todo lo expuesto, SE SOLICITA :

Primero : Que se recalcule la cantidad que procede en concepto de comisión por depósito.

Segundo : Que se le abone la cantidad de _____ Euros que es la que se le ha cobrado por exceso como comisión.

Lugar, fecha y firma:



Cómo reclamar en materia de comisiones bancarias y financieras

El sistema de reclamación en materia financiera en general, y de comisiones en particular, se encuentra en los siguientes leyes:

■ En primer lugar la ley 44/2002 de medidas de reforma del sistema financiero, en su Capítulo V.

■ Por otro lado en la Orden ECO/734/2004 del Ministerio de Economía de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

■ Por último en el Real Decreto 303/2004 por el que se aprueba el Reglamento de los comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.

Si tiene algún problema con su Banco, Caja, Aseguradora o Agencia de Inversión, se recomienda acudir en primer lugar a una Asociación de Consumidores, como ADICAE, quién le asesorará sobre los pasos a seguir y sus derechos.

Antes de acudir a las vías establecidas, debemos negociar con la entidad que comercializó el producto respecto al cual se haya generado el conflicto. La mediación de una Asociación de consumidores como ADICAE puede ser fundamental para la resolución del problema.

Defensor del cliente y Atención al Cliente: la independencia en entredicho

Si este primer contacto no produce ningún resultado, hay que acudir a los denominados “Defensores del Cliente”. La normativa prevé la posibilidad (no obligación) para Entidades de Crédito, Aseguradoras, Agencias y Sociedades de Valores de crear la figura del llamado “Defensor del Cliente”. Pese a su denominación, hay que decir que aunque actúa de forma autónoma respecto de la entidad y es un profesional independiente, percibe de éstas su retribución. Aún con todo sus servicios son abonados por la entidad pero no todas las entidades tienen uno.

Menores garantías de independencia incluso, proporcionan los llamados “Servicios de Atención al Cliente” que deben tener todas las entidades financieras. En efecto, estos servicios están integrados dentro de las entidades, factor éste que cuestiona considerablemente su parcialidad

Hay que decir que será obligatorio acudir a estos Defensores (caso de existir) o la Servicio de Atención al Cliente de las propias entidades antes de acudir con nuestra reclamación al Comisionado para la Defensa del cliente de Servicios Financieros que existe en cada uno de los orga-



nismos que tutelan este sector: Banco de España, CNMV y Dirección General de Seguros. Tanto el funcionamiento del departamento o Servicio de Atención al cliente y, en su caso, del Defensor del cliente se regula en un Reglamento para la Defensa del Cliente que deberá aprobar cada entidad.

La norma prevé unos contenidos mínimos que deberá tener dicho Reglamento entre los que destacan la necesidad de elaborar un listado de las materias que resolverá el Defensor del Cliente, haciendo constar expresamente que las no previstas serán resueltas por el departamento o servicio de atención al cliente. En el caso de que resuelva el departamento de atención al cliente deberá especificarse si el usuario puede acudir al Defensor del Cliente como una segunda instancia. Por lo tanto, sabremos ante qué instancia acudir observando el Reglamento para la Defensa del Cliente. Solicítelo a su entidad o acuda a ADICAE donde le informaremos.

Deberá informarse de la existencia del Servicio de atención al cliente y, en su caso, del Defensor del Cliente, en el Tablón de Anuncios de las Oficinas y también en las páginas web si los contratos se celebraron a distancia por medios telemáticos. También deberá informarse de las formas de presentar una reclamación y del reglamento para la defensa del cliente al que hemos hecho referencia.

Una vez expuesto el elenco laberíntico de instancias a las que se puede acudir conviene explicar el procedimiento para la presentación y resolución de reclamaciones.

Cómo presentar la reclamación

Las instancias deben presentarse por escrito personalmente o mediante representación en papel o en soporte informático si se cumple con la normativa de firma electrónica (Acuda a ADICAE ainformarse). Lo más importante, es que el escrito deberá contener unos contenidos mínimos, tal y como puede comprobarse en las reclamaciones que incluye este cuadernillo:

- a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada ; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.
- e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

Dónde presentar su queja o reclamación

Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin. Si se hubiera presentado la queja ante una instancia equivocada, ésta tiene obligación de remitirlo a la correcta para su resolución. Le recomendamos que la presente en primer lugar ante el Defensor del Cliente.

Aunque sólo se dice que deberá dejarse constancia de la presentación, ADICAE recomienda que se presente una copia de la queja para que nos la sellen y así saber la fecha a partir de la cual comienzan a contar los DOS MESES de hay de plazo para que le den contestación.

Formas de terminación: nos hacen caso

Si la entidad le admite la reclamación cuando sea requerida por el Servicio de Atención al Cliente o el Defensor del Cliente, se tendrá por finalizado el procedimiento. Como hemos visto, en circunstancias normales el expediente debe concluir con una resolución siempre antes del plazo de DOS MESES desde la presentación. La decisión deberá ser notificada a los interesados en el plazo de 10 días naturales.

También cabe la posibilidad de que no se dicte ninguna resolución, con lo que la reclamación se entendería desestimada, y podríamos seguir reclamando ante las instancias que a continuación se dirán (Comisionados de los Servicios Financieros).

Las decisiones de los Defensores del Cliente que sean favorables a los usuarios son vinculantes para la entidad y obligan a cumplir sus obligaciones y resolver el problema motivo de reclamación. También deben entenderse vinculantes las resoluciones

que dicten los departamentos de Atención al Cliente, aunque la ley no dice nada expresamente. Otra cuestión (que no está regulada) es el retraso en el cumplimiento de las resoluciones por parte de Bancos, Cajas, Aseguradoras, etc, ya que ADICAE ha podido comprobar la existencia de plazos de tiempo muy amplios para dar cumplimiento a las resoluciones favorables al cliente.

Seguir reclamando: los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros

Como ya hemos comentado, si no nos contesta o no nos da la razón ni el Defensor del Cliente y el servicio de Atención al Cliente en dos meses, podemos acudir a los llamados “Comisionados”.

Existirá un Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios, del Inversor, del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones, que se integran en las administraciones públicas responsable de la supervisión de problemas en operaciones de crédito, hipotecas, tarjetas, cuentas...), Comisión Nacional del Mercado de Valores (para operaciones de ahorro inversión) y Dirección General de Seguros (problemas con seguros y Planes de Pensiones).

Los Comisionados tienen atribuidas una serie de funciones de asesoramiento, para recabar información, etc. pero en este apartado nos centraremos en su faceta de resolución de quejas y reclamaciones. También se puede reclamar ante ellos el cumplimiento de una resolución que ha sido favorable para el cliente pero que la entidad se demora en cumplir. Como se ha comentado, las quejas y reclamaciones han de haber sido presentadas con anterioridad ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, ante el defensor del cliente.

Los datos mínimos que se deben incluir en la reclamación son:

- a. Los datos identificativos del reclamante: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y DNI.
- b. La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
- c. El motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente que la reclamación no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrá alegarse motivo distinto al empleado en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente, salvo que se refiera a hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.
- d. Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.
- e. Lugar, fecha y firma.

Junto a las quejas o reclamaciones se deberá acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas como motivo de la queja o reclamación. Si una reclamación fuera competencia de varios Comisionados conocerá de aquélla el primero frente al cual se presentó.

Un sistema insuficiente para el consumidor: los Informes del Comisionado no obligan a la entidad

Una vez se instruye el expediente y la entidad reclamada realiza las alegaciones que cree oportunas, es el momento de dictar la resolución al mismo, antes de que pasen 4 meses desde la presentación de la queja o reclamación ante el Comisionado o servicio adscrito. En la práctica sin embargo este plazo se incumple en demasiadas ocasiones.

El informe que emite el Comisionado pondrá fin al expediente y deberá pronunciarse sobre si se han quebrantado las normas de transparencia y protección a la clientela y, si la entidad, se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. Como vemos, esta normativa no exige que se utilice el derecho de consumo.

Pero lo más llamativo y preocupante es que dichos informes no son vinculantes para la entidad financiera contra la que reclama-

mos pese a que el Comisionado respectivo nos haya dado la razón como clientes. En general, las entidades suelen acatar las resoluciones pero todavía existen muchas que ignoran cumplir con su cliente conforme a lo dictado por el Comisionado del Banco de España, la CNMV o la Dirección General de Seguros.

Arbitraje de consumo: la mejor solución para el consumidor que las entidades financieras ignoran

La complejidad de estos medios de resolver conflictos en cuestiones de consumo financiero que acabamos de ver, contrasta con la sencillez, economía y rapidez del arbitraje de consumo. Un mecanismo de resolución de conflictos verdaderamente independiente que puede aplicarse a los problemas bancarios y financieros que tengan los consumidores con sus entidades, y entre ellas particularmente las comisiones. El consumidor, a través del arbitraje de consumo puede resolver su problema en un plazo de tiempo más corto y con mayores garantías de independencia. Sin embargo, ni bancos, ni cajas de ahorros ni muchas aseguradoras, aceptan el arbitraje de consumo como medio de solución a los problemas de sus clientes. Este es el gran reto para los consumidores de servicios financieros, lograr unos sistemas de resolución eficaces como el arbitraje de consumo.



ADICAE

Conozca los problemas más actuales de los consumidores a través de estas obras amenas y rigurosas



✓ El sobreendeudamiento de las familias

La obra más actual y seria que aborda cuestiones legales y económicas sobre el endeudamiento de las economías domésticas



✓ Atlas del consumo en la Europa de los 25

Obra didáctica y amena sobre los consumidores en Europa. A todo color



✓ El acceso a la justicia de los consumidores

Recopila las actas de los seminarios organizados por Adicae, con la participación de prestigiosos ponentes

Póngase en contacto con nosotros para conseguir estas magníficas publicaciones

Tfno. 976 390060

Fax. 976 390199

e-mail: aicar.adicae@adicae.net

Dónde y cómo presentar su reclamación por comisiones



📍 Servicios Bancarios

■ Banco de España

Servicio de Reclamaciones Alcalá, 48, 28014 Madrid Tel.: 913 386 530



📍 Servicios de Fondos de Inversión y bolsa

■ CNMV: Oficina de Atención al Inversor

Servicio de Consulta y Reclamaciones:
Paseo de la Castellana, 19.
28046 Madrid
Tfno: 902 149 200 Fax 91 585 17 01
Passeig de Gràcia, 19. 08007 Barcelona Tfno: 902 149 200 Fax 93 304 73 10
inversores@cnmv.es



📍 Seguros y Fondos de Pensiones

■ Comisionado para la defensa del asegurado y partícipe de planes de pensiones

Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid
Tel: 902 197936

Dónde enviar la reclamación

■ Cuando reclame ante el Banco de España, CNMV o Dirección General de Seguros, **puede presentar su reclamación ante cualquiera de las direcciones de estos organismos**, ya que tienen obligación de remitirlo al organismo que tiene encomendada su resolución. Así, una reclamación de seguros, por ejemplo, puede presentarla ante la ventanilla del Banco de España; éste posteriormente lo enviará a la Dirección General de Seguros que es quien resuelve estas cuestiones.

■ Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante el defensor del cliente, o ante el servicio de atención al cliente en su caso, **en cualquier oficina abierta al público de la entidad**, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

■ Si se hubiera **presentado la queja ante una instancia equivocada**, ésta tiene obligación de remitirlo a la correcta para su resolución.

Qué debe figurar en el escrito

■ Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada ; número del documento nacional de identidad.

■ Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

■ Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

■ Lugar, fecha y firma.

■ Deberá aportar, junto al documento anterior, las **pruebas** que obren en su poder en que se fundamenta su queja o reclamación.

No olvide

■ Aunque sólo se dice que deberá dejarse constancia de la presentación, ADICAE recomienda que se presente una **copia de la queja para que nos la sellen** y así saber la fecha a partir de la cual comienzan a contar los DOS MESES de plazo para la resolución.

■ Cuando presente su reclamación ante banco de España, CNMV o Dirección General de Seguros, **hay que indicar en su escrito que no ha reclamado al banco o caja de ahorros por la misma cuestión ante los tribunales o arbitraje de consumo**

Participa con ADICAE en la reivindicación de una regulación justa de las comisiones bancarias y financieras

Rellena esta encuesta y envíala, por carta o fax a ADICAE, Servicios Centrales c/Gavín, 12 local 50001-Zaragoza, Fax: 976 390199. No se olvide añadir tus datos personales.



Encuesta sobre comisiones bancarias y financieras

1. ¿En relación con qué producto o servicio financiero ha sufrido Vd. dicho problema con las comisiones? (marque tantas casillas como respuestas procedan)

A) Productos y servicios bancarios

- Transferencias
 Tarjetas de crédito
 Préstamo hipotecario
 Cuenta corriente-libreta de ahorro
 Descubierta (números rojos)
 Cheques-letras de cambio-pagarés
 Domiciliaciones
 Crédito al consumo

B) Productos y servicios financiero

- Fondos de inversión
 Gestión de cartera de valores
 Otros

2. Cuando Vd. realiza una operación o contrata un servicio financiero ¿ el empleado de su entidad le informa de todas las comisiones y gastos que le serán aplicables?

- Sí No

Las siguientes comisiones no pueden exigírselas pero.....

3. En caso de ser titular de un préstamo ¿Le han cobrado alguna vez algún tipo

de comisión en concepto de seguimiento y administración de ese préstamo?

- Sí No

4. En caso de ser titular de un préstamo hipotecario ¿Le han cobrado alguna vez alguna comisión por igualar una oferta vinculante?

- Sí No

5. En caso de ser titular de un préstamo hipotecario de tipo variable ¿Le han cobrado alguna vez alguna comisión superior al 1% por cancelación anticipada?

- Sí No

6. En caso de ser titular de un crédito al consumo de tipo variable ¿Le han cobrado alguna vez alguna comisión superior al 1'5% por cancelación anticipada?

- Sí No

7. En caso de ser titular de un crédito al consumo de tipo fijo ¿ Le han cobrado alguna vez alguna comisión superior al 3% por cancelación anticipada?

- Sí No

8. ¿Le han cobrado alguna comisión por devolución de cheques sin haberle informado previamente de que podían exigírselas?

- Sí No

9. ¿Le han cobrado alguna comisión por algún servicio por el que anteriormente no le habían cobrado nada sin haberle comunicado previamente la modificación?

- Sí No

10. ¿Le han cobrado por alguna comisión una cantidad que excede de lo fijado en el contrato o en el folleto de tarifas y comisiones de la entidad?

- Sí No

11. ¿Le han cobrado alguna comisión no prevista en el contrato de su producto o servicio financiero?

- Sí No

12. ¿Le han cobrado alguna comisión por algún error del que Vd. no es culpable ?

- Sí No

13. ¿Considera desproporcionadas las comisiones que cobran los Bancos por los servicios que prestan?

- Sí No

14. ¿Ha negociado alguna vez con su entidad una rebaja de los gastos y comisiones que le cobra?

- Sí No

Sus datos personales han sido incorporados al fichero automatizado de de la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de España (ADICAE) con la exclusiva finalidad de garantizar una adecuada información y prestación de los servicios a sus socios. Usted puede ejercitar los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición a la incorporación de sus datos a nuestro fichero solicitándolo expresamente por escrito dirigido a ADICAE, calle Gavín nº 12, local (50.001) Zaragoza.

Consulte la web adicae sobre comisiones bancarias

www.adicae.net/especiales/comisiones

ADICAE Campaña contra las comisiones abusivas

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros

Inicio | Zona socios | Asociarse | Prensa | Asesoría Online | Revista Usuarios | Periódico La economía de los Consumidores | Contactar

¿EN QUÉ PODEIS AYUDARNOS?

- 1** Lo que necesitamos para poder afrontar este reto es el mayor número de **firmas** posibles: Rellenad el Anexo I para presentarlas ante el Banco de España y el Ministerio de Economía para dejar constancia de la necesidad de una regulación en materia de comisiones. Y si llegásemos al número necesario poder presentar una iniciativa popular.
- 2** Os proponemos que si tenéis una página web **enlacéis vuestra web** a la campaña contra las comisiones bancarias que está lanzando ADICAE, para ello os podéis poner en contacto con [nuestro Webmaster](#)
- 3** Os pediríamos que repartiérais estas fichas entre los miembros de vuestra Asociación o grupo y les pidieseis que nos las **enviasen**: **Fax: 976 390199**, por correo electrónico [✉](#) o que nos llaméis por teléfono para pasar a recogerlas: **Jorge Solanas 976 390060**.
- 4** Igualmente estamos realizando **encuestas** relacionadas con las Comisiones Bancarias, para poder conocer perfectamente la percepción de los consumidores en este tema. Encuestas que podéis rellenar por Internet: ([enlace a zona de encuestas](#))

Colabora con la Asociación: Conviértete en los ojos de la Asociación: envíanos tus datos e informa sobre las actuaciones de tu entidad financiera: Restricciones de horarios, nuevas comisiones, etc ... a través de unos sencillos

Ha tenido problemas con los Bancos y Cajas de Ahorros

SI NO Ns/Nc

Encuesta sobre Comisiones

Ver resultados encuesta anterior

Listo

Infórmate y participa con ADICAE en la Campaña para solucionar este grave problema para los consumidores

Desde ADICAE estamos convencidos que la participación de los consumidores organizados en torno a una asociación es clave para defender sus derechos, por ello queremos que participen en este proyecto. Primero, a través de la recogida de firmas, que se está realizando a pie de calle. Segundo, a través de la página web de ADICAE: www.adicae.net/especiales/comisiones donde el consumidor puede hacer consultas específicas sobre comisiones así como encuestas sobre esta cuestión.