

Consumidores financieros

Consejos y derechos de los usuarios de servicios financieros



Foto

Centro Europeo
del Consumidor
España



Centro Europeo del Consumidor en España

Cofinanciado por la
Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA
MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO
Y AGENDA 2030

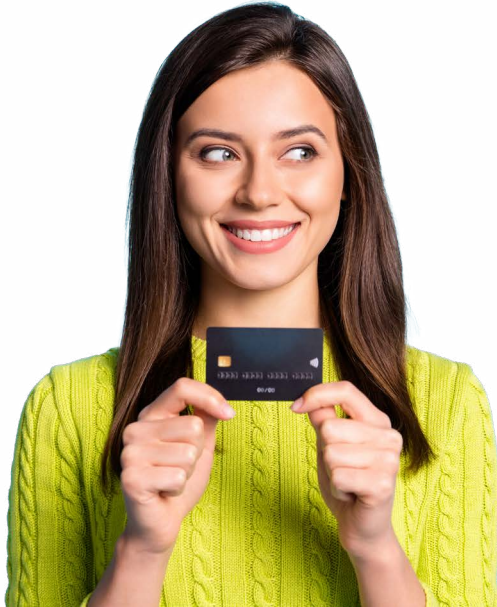
SEPT
2024

página

Introducción 3

Derechos básicos del cliente bancario

Antes de firmar el contrato 4
Tras la firma del contrato 10
Pagos en Europa 12
Cómo reclamar 14



Las personas tienen derecho a que los **servicios y productos financieros** se presten en un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad de los productos y servicios y que tengan costes adecuados.

Entender cuáles son los derechos y responsabilidades del cliente bancario es crucial para salvaguardar sus intereses y proteger sus finanzas de manera efectiva. Además, le permitirá, por ejemplo, presentar adecuadamente una queja bancaria, protegerse contra la publicidad engañosa o contribuir a la construcción de un entorno financiero más justo y transparente.

Con este folleto, CEC-España pretende ayudar a los usuarios a que conozcan y defiendan sus derechos frente a un sector caracterizado por su complejidad, por los cambios normativos constantes, así como por la gran variedad de productos y servicios.

No obstante, la información recogida aquí sirve como ayuda orientativa, pero para conocer con rigor los derechos de los usuarios, debe consultarse la legislación española y europea vigente.

Antes de firmar el contrato



Derecho a recibir el contrato con antelación.

✓ Derecho a recibir información precontractual gratuita y necesaria.

El cliente de servicios bancarios tiene derecho a recibir, de manera gratuita, toda la información precontractual necesaria, en un lenguaje comprensible para adoptar una decisión informada del servicio bancario y para comparar ofertas.

Cuando el contrato particular haga referencia a un contrato marco, éste deberá aportarse también con antelación suficiente. Por ejemplo, en un crédito, la entidad deberá facilitar una descripción de las características principales: importe total, duración, condiciones de la disposición de fondos, el precio del producto si lo pagásemos al contado, el tipo de interés, los servicios accesorios al contrato, la TAE del crédito ilustrada con un ejemplo representativo, el importe total adeudado...

Debes saber...

No sería válido que la entidad financiera solo informe verbalmente y únicamente ofrezca la información por escrito en el momento de la firma, sin tiempo suficiente para que el cliente pueda leer y comprender la naturaleza y características del producto o servicio que va a contratar.

Antes de firmar el contrato

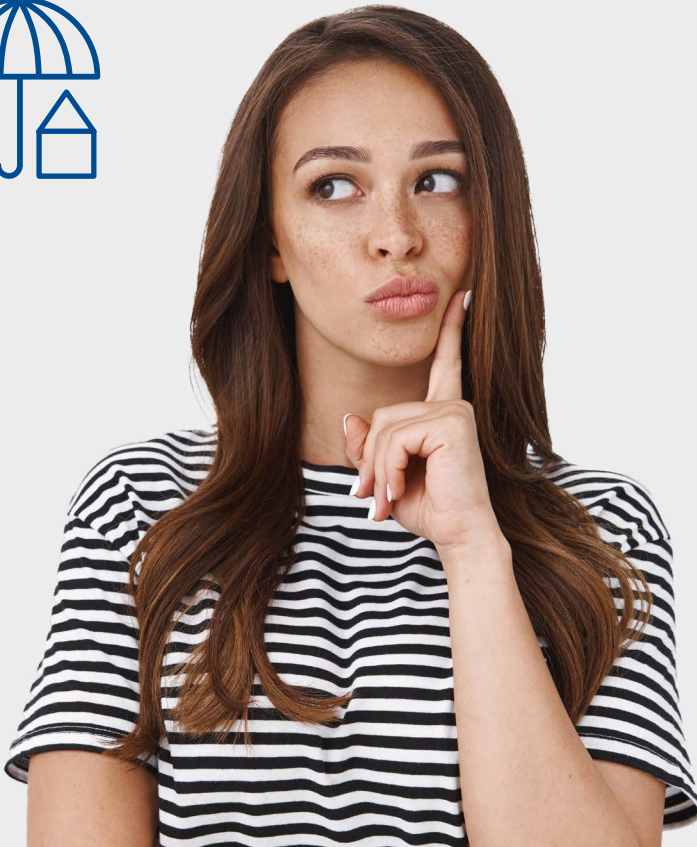


Derecho a recibir una información adecuada, clara y precisa.

Con el fin de que la información facilitada se ajuste a los conocimientos de los usuarios sobre los productos financieros, así como a su experiencia inversora, su nivel de estudios o a su deseo de riesgo; las entidades deberán comprobar su perfil inversor antes de venderles un producto.

Para ello, deberán realizar una valoración -a través de un test de conveniencia y un test de idoneidad- calificando a los clientes como minoristas o profesionales. Los primeros tendrán la máxima protección y se exigirá a las entidades financieras una gran diligencia en cuanto a la transparencia sobre la naturaleza del producto y sus riesgos. En función del perfil del cliente se ofrecerá inversión en productos complejos (productos derivados, seguros de deuda y productos con divisas) o productos más sencillos (créditos, acciones, fondos de inversión, pagarés o deuda pública).

Antes de firmar el contrato



Derechos de información de los avalistas de un préstamo.

Antes de formalizar el contrato:

Derecho a recibir información detallada sobre:

- ✓ Las obligaciones del avalista.
- ✓ Las responsabilidades asumidas.
- ✓ El riesgo del aval.

En caso de impagos:

- ✓ Información sobre la situación.
- ✓ Información sobre los pagos que debe asumir.

Derecho a reclamar.

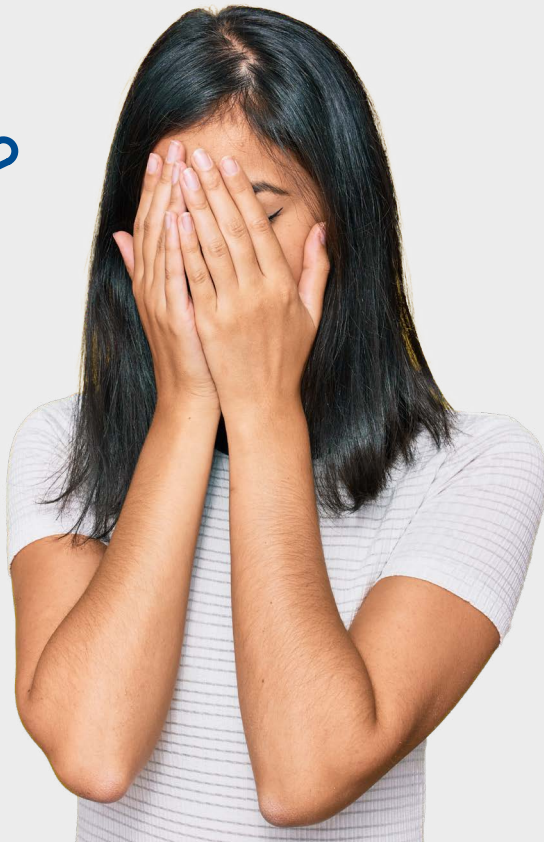
- ✓ Cuando no se facilite la información a la que tiene derecho el avalista.

¿Qué es un avalista?

Es la persona que, por contrato, asumiría el pago de una deuda de otra persona si esta no lo realiza, comprometiéndose al cumplimiento de la obligación con todos sus bienes, salvo que se establezcan límites a esa responsabilidad.

>> Para conocer si una persona es avalista, consultar la Central de Información de Riesgos del Banco de España ([CIRBE](#)).

Antes de firmar el contrato



Derechos de información de los herederos de una cuenta.



¿Qué es un legatario?

Es aquel que, de acuerdo con el testamento, sucede al fallecido pero solo respecto de cosa cierta y determinada. Es decir que, no sucede al difunto a título universal como ocurre con el heredero. El legatario no cuenta con el mismo derecho de información que tienen los herederos. De hecho, son los herederos quienes deben proporcionar información al legatario. Las entidades permitirán la disposición de los saldos al legatario una vez que reciban instrucciones específicas de los herederos o del albacea de la herencia.

Derecho a recibir información.

Los **herederos** tienen derecho a conocer:

- ✓ Las posiciones del titular de la cuenta a la fecha de su fallecimiento.
- ✓ Los movimientos realizados con posterioridad.
- ✓ Los movimientos realizados el año previo a su muerte, salvo que constara oposición expresa del cotitular o cotitulares.

>> Derechos de los **legatarios**.

>>Derechos de los **usufructuarios**.

¿Qué es un usufructuario?

Es aquel que tiene derecho a percibir los frutos y rentas de los saldos objeto del usufructo (intereses, dividendos, etc.). Dependiendo de si el usufructo ha sido establecido a través de testamento, o bien, de declaración de herederos *ab intestato*; y dependiendo de lo que resulte en la aceptación, partición y adjudicación de herencia, existen diversas modalidades de usufructuarios en función de que tengan derecho a: usufructo universal y vitalicio sobre la totalidad de la herencia; usufructo sobre bienes concretos; usufructo en el que se exime de la obligación de hacer inventario y prestar fianza; usufructo viudal (1/3 de los bienes de la herencia); etc...

Antes de firmar el contrato



Protección contra publicidad engañosa y malas prácticas

- ✓ **Derecho a recibir información veraz y completa.**

Debes saber...

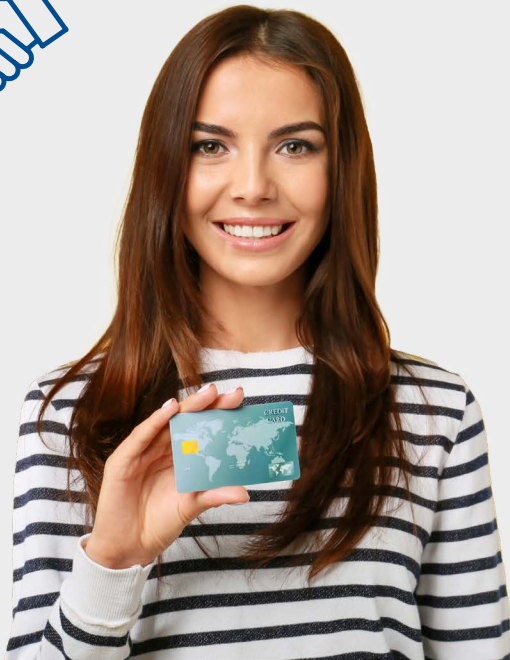
Las entidades bancarias no podrán ofrecer productos financieros sin haber hecho previamente los test de conveniencia e idoneidad, o cuando el producto vendido no se corresponda con el perfil inversor del cliente.

El cliente tiene derecho a saber por qué conceptos se le va a cobrar comisión, con qué periodicidad y el importe* o porcentaje.

En las llamadas comerciales, el consumidor tiene derecho a conocer la identidad del proveedor de servicios financieros que está llamando y que la finalidad de la llamada es comercial.

*El tipo de interés se recoge en la Tasa Anual Equivalente (TAE) y permite conocer el coste financiero de un producto o servicio. Los contratos de los productos que conllevan un depósito, deberán contener el tipo de interés al descubierto.

Antes de firmar el contrato



Derecho a que las condiciones vinculantes sean respetadas.

- ✓ En préstamos hipotecarios sobre viviendas.
- ✓ En subrogaciones hipotecarias en caso de cambio de entidad.
- ✓ En créditos al consumo.

Debes saber...

Cesión de un préstamo.

En la cesión de un préstamo, el banco transmite el derecho de crédito a otra entidad (cambio en el acreedor).

El cliente no participa en la operación por lo que no es necesario su consentimiento. Es el banco con quien el cliente firmó la operación (acreedor cedente) y el banco al que hay que efectuar los pagos (acreedor cesionario), quienes deciden realizar la cesión.

■ **Derecho a que las condiciones vinculantes sean respetadas.**

Las cláusulas del contrato seguirán estando vigentes y no se verán alteradas cuando el banco con el que se firmó un crédito ceda dicho crédito a otra entidad.

■ **Derecho de información.**

El cliente ha de tener conocimiento de la cesión para efectuar los pagos al nuevo acreedor. La entidad le informará sobre el nuevo acreedor o titular del crédito y los detalles relevantes sobre cómo pagar las cuotas o a quién dirigirse en caso de incidencias.

Tras la firma del contrato



Cómo reclamar

Reclamaciones nacionales

- >> Reclamaciones sobre productos y servicios financieros, [Banco de España](#).
- >> Reclamaciones sobre servicios de inversión, [CNMV](#).
- >> Reclamaciones sobre seguros y fondos de pensiones, [Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones](#).

Reclamaciones transfronterizas

- >> [Fin-Net](#).

Derecho a recibir una copia de los contratos.
Tanto los particulares como los contratos marcos.

- ✓ De forma gratuita.
- ✓ En el momento de la contratación o por correo postal o electrónico según conste por escrito.

Derecho a recibir contratos justos y transparentes.

- ✓ Comprensibles.
- ✓ Libres de cláusulas abusivas.

Derecho a recibir los extractos de los productos bancarios contratados, las comisiones y gastos.

- ✓ Por escrito.

Derecho a ser informado de las modificaciones de los contratos con suficiente antelación.

- ✓ De forma individualizada.
- ✓ En papel u otro soporte duradero.

Derecho a un procedimiento extrajudicial gratuito para resolver reclamaciones, quejas y consultas

- ✓ **Misma protección para los clientes bancarios on line que para los de la banca tradicional.**

Tras la firma del contrato



Para cancelar
el contrato



Derecho de desistimiento a los contratos de crédito.

- ✓ 14 días naturales para cancelar el contrato.
- ✓ Sin penalización.
- ✓ Sin necesidad de justificar la decisión.

Debes saber...

El consumidor tendrá que devolver el dinero prestado más los intereses y las comisiones no reembolsables que el proveedor del crédito haya abonado.

Derecho de desistimiento en los créditos vinculados.

Cuando el consumidor tiene derecho a desistir del encargo o pedido realizado (no todos los productos cuentan con derecho de desistimiento), también puede desistir del crédito vinculado sin ningún tipo de penalización. El plazo para poder desistir es de 14 días naturales.

¿Qué es un crédito vinculado?

Es el que ofrece un comercio al cliente para poder financiar el pago de determinados bienes y servicios a través de una entidad de crédito asociada. Por ejemplo, para financiar coches, portátiles, cursos e incluso tratamientos de salud como el dentista o tratamientos de estética. Es importante conocer los aspectos específicos de este tipo de financiación.

Debes saber...

Si el empresario incumple el contrato (por ejemplo, el bien o servicio no se entrega, es defectuoso, no es conforme a lo pactado, o si la empresa quiebra), el cliente puede dar por zanjado tanto la compra como el crédito vinculado.

>>> [Más información aquí.](#)

Pagos en Europa



- **Derecho a realizar pagos electrónicos en euros en toda Europa (UE, Islandia, Noruega y Liechtenstein).**
- **Derecho a una cuenta bancaria para realizar pagos electrónicos (cuenta de pago básica).**

Con la misma facilidad y seguridad que en el país de origen del consumidor.

- ✓ A igual coste que los locales.
- ✓ Pagos transfronterizos en euros al mismo coste que los nacionales.
- ✓ Derecho a saber qué gastos se aplican.

Tarjetas

- ✓ Mismos recargos o comisiones por utilizar la tarjeta de crédito o débito en todos los países de la zona euro.

Cajeros automáticos

- ✓ Retirada de efectivo en euros en cajeros automáticos sin discriminar a los usuarios por su nacionalidad. Las entidades emisoras de la tarjeta podrán cobrar por retirar dinero en otros países. El importe podrá variar dependiendo del dinero retirado. Si el usuario retira efectivo en un cajero que no pertenece a su entidad financiera, el propietario del cajero podrá cobrar por su utilización. La comisión variará también según el importe retirado, pero serán los mismos "recargos" para todos los países de la UE donde la entidad tenga cajeros.

Esta cuenta permite disponer de una tarjeta de débito, retirar efectivo, depositar fondos en custodia y efectuar y recibir pagos gratuitamente o a un coste razonable.

Pagos en Europa



Límite en los pagos en efectivo

✓ **En España, hasta 1.000 euros por operación.**

Desde julio de 2021, en España, no pueden hacerse **pagos en efectivo** en operaciones de importes iguales o superiores a 1.000 euros, o su contravalor en moneda extranjera cuando alguna de las partes sea empresario o profesional. Esta limitación no se aplica a los pagos e ingresos realizados en entidades de crédito, entidades de pago y a operaciones de cambio de moneda en efectivo realizados en establecimientos de cambio de moneda abiertos al público.

>> Límites de pagos en efectivo en [Europa](#).

Adeudos domiciliarios SEPA

✓ **Sanciones a empresas que discriminen al consumidor por la nacionalidad de la cuenta de pago.**

Los consumidores tienen derecho a no especificar el Estado miembro en el que está radicada su cuenta de pago (IBAN). Las empresas de servicios (telecomunicaciones, seguros, energéticas, etc.) están obligadas a aceptar cualquier cuenta bancaria (IBAN) y no discriminar al ordenante en función de si se trata de una cuenta nacional o de cualquier otro país del Espacio Económico Europeo. De lo contrario, las administraciones de consumo competentes podrán sancionarlas en base al [Reglamento SEPA 260/2012](#).

Plazos para reclamar:

- ✓ Importes: **8 semanas**.
- ✓ Reembolso: **10 días hábiles**.

>>> [Más información](#).

Cómo reclamar



Paso nº 1

Reclamar al SAC

Servicio de Atención al Cliente de la entidad bancaria.

Plazos de respuesta del SAC



- ✓ Reclamaciones sobre servicios de pago
Recibos domiciliados, cuentas corrientes, tarjetas, transferencias...
- ✓ Reclamaciones sobre otros servicios
Préstamos hipotecarios, créditos al consumo, depósitos...

15 días hábiles

Consumidores: 1 mes

Otros usuarios: 2 meses

Reclamaciones nacionales.

Entidades financieras en España.

Paso nº 2

Reclamar a Banco de España

Si el usuario no está de acuerdo con la resolución del SAC o no le contestan en el plazo correspondiente, puede presentar la reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.

Requisitos para reclamar

Banco de España no admitirá reclamaciones:

- ✓ Cuando haya transcurrido un año desde que el consumidor presentó la reclamación ante la entidad.
- ✓ Cuando hayan pasado más de 6 años desde que se produjeron los hechos sin que el consumidor haya presentado reclamación o queja ante Banco de España.



Plazos de resolución de las reclamaciones presentadas ante Banco de España

Consumidores: 90 días

No consumidores: 4 meses

Reclamaciones financieras

- >> Reclamaciones de Banco de España.
- >> [Más información](#) sobre cómo reclamar ante Banco de España.

Otras reclamaciones

- >> Reclamaciones sobre servicios de inversión, CNMV.
- >> Reclamaciones sobre seguros y fondos de pensiones, Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Normativa

- RD ley 19/2018 de servicios de pago.
- Ley 7/2017 relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Orden ECO/734/2004 sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente.

Cómo reclamar



En los contratos de servicios financieros con una entidad de otro país del Espacio Económico Europeo (UE más Islandia, Liechtenstein y Noruega), podrán dirigirse las reclamaciones a [FIN-NET](#) para tratar de resolverlas por la vía extrajudicial.

Reclamaciones transfronterizas europeas.
Entidades financieras de otros países del
Espacio Económico Europeo.

Paso nº 1
Reclamar a la entidad de servicios financieros

Paso nº 2
Reclamar a Fin-Net
Si el usuario no está de acuerdo con la resolución de la entidad o no le contesta en plazo, podrá presentar la reclamación a Fin-Net. Para ello, podrá utilizarse el [formulario](#) para reclamaciones transfronterizas de la Comisión Europea.

© centro europeo del consumidor en españa

Imágenes: Adobe Stock

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y los puntos de vista expresados son exclusivamente los del autor o autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los del Consejo Europeo de Innovación y la Agencia Ejecutiva de Pequeña y Mediana Empresa (EISMEA). Ni la Unión Europea ni la autoridad que concede la financiación pueden ser consideradas responsables de los mismos.