

Servicios bancarios



Antes de comprar,
infórmate



EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

900 84 90 90

LLAMADA GRATUITA

Andalucía
al máximo

www.andaluciajunta.es

DEBES CONOCER QUE las normas vigentes obligan a las entidades bancarias a:

- **Publicar en sus oficinas** de forma permanente y visible la **información relativa a sus productos.**
- **Facilitar periódicamente a sus clientes el extracto de movimientos** en el que se detallen comisiones, tipos de interés e impuestos retenidos.

Comisiones y tarifas

A la hora de contratar cualquier servicio bancario, no te quedes con ninguna duda. Las entidades bancarias pueden establecer libremente sus tarifas y comisiones, pero siempre considerando que están obligadas a:

- **registrarlas previamente en el Banco de España.**
- **obtener su aprobación**
- **y hacer pública esa información** mediante la elaboración de folletos o documentos informativos, que deben estar a disposición del usuario.

Debes asegurarte siempre de:

- que no te cobren comisiones no pactadas en contrato.
- que no te cobren comisiones superiores a las recogidas en el contrato o en el folleto.
- que no te cobren comisiones por servicios no prestados

Cuestiones importantes sobre los préstamos

La entidad de crédito a la que acudas deberá facilitarte un **folleto o documento informativo, que recoja los datos y características principales de la operación.**

Cuando firmes un contrato para un préstamo, **debes quedarte siempre con una copia escrita,** en la que se establezca claramente:

- El interés aplicable (TAE)
- Las condiciones del interés y sus modificaciones
- El importe del préstamo
- La periodicidad de los pagos
- Todos los gastos que se incluyan como comisión de apertura, comisión de estudio, etc. así como si existe obligación de constituir algún seguro en garantía del pago
- Quién asume los gastos de cancelación en los préstamos hipotecarios.

Si el interés es variable comprueba si el tipo de interés aplicado es el correcto.

Si tienes un préstamo hipotecario y has terminado de pagarlo, comprueba que no se retrase su cancelación en el Registro de la Propiedad



Tarjetas de crédito y de débito

Cuando quieras contratar una tarjeta de crédito, la entidad bancaria tiene la obligación de formalizar la entrega de la tarjeta a través de un contrato del que deberás solicitar una copia. Además, el contrato debe recoger **el coste anual de la tarjeta y las posibles comisiones a cobrar por su utilización.**

En el caso de que una comisión no aparezca recogida en el contrato ni te haya sido previamente informada, no procede el cobro de la misma y, por tanto, puedes reclamar.



Recomendaciones para no tener problemas con la tarjeta:

- **Si pierdes o te roban la tarjeta de crédito o de débito, debes comunicarlo cuanto antes a la entidad, bien por teléfono, en persona o por escrito.**
- **No uses la tarjeta que hayas denunciado como desaparecida en caso de encontrarla.**
- **No anotes en la tarjeta ni en los documentos que lleses encima el número de identificación personal y no utilices como número secreto fechas de nacimiento o información obvia.**
- **Conserva siempre los comprobantes de las operaciones realizadas con la tarjeta y revisa periódicamente los extractos de movimientos de la cuenta corriente por si se ha producido algún error en los cargos efectuados.**

Fondos de inversión

Si contratas un fondo de inversión infórmate bien de todas las condiciones antes de firmar.

Reclamaciones

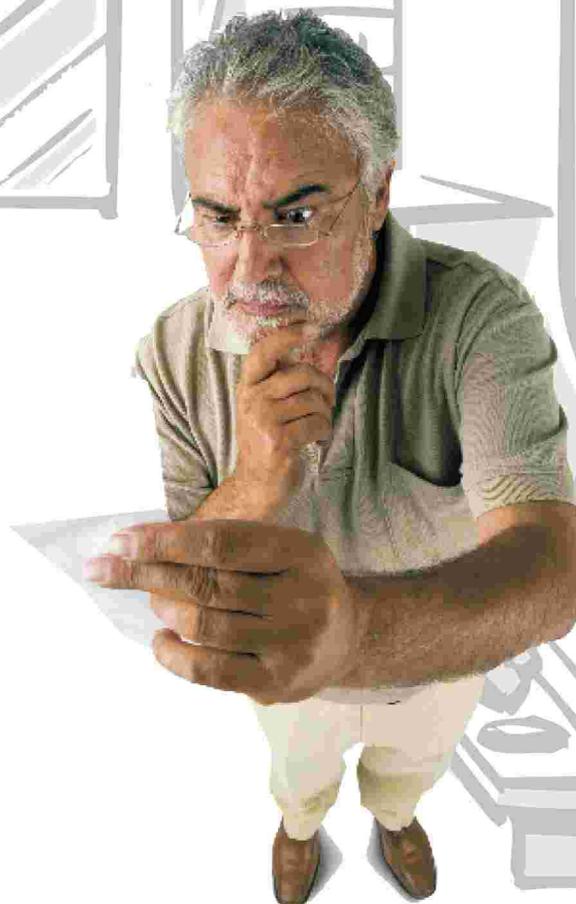
En la Comunidad Autónoma de Andalucía, las entidades bancarias están obligadas a disponer de **HOJAS DE RECLAMACIONES** de la Junta de Andalucía a disposición del consumidor que las solicite.

Forma de presentar las reclamaciones:

- En las oficinas de las entidades bancarias donde se hayan producido los hechos objeto de tu reclamación.

Las reclamaciones deberán presentarse por escrito, incluyendo tu nombre, apellidos, domicilio y DNI y, en su caso, de la persona o entidad que te represente (por ejemplo, una asociación de consumidores), justificando siempre la representación.

- Por último, si la entidad bancaria no responde a tu reclamación o si la resolución no te satisface, puedes acudir:
 - al propio **Banco de España**
 - a las **Juntas Arbitrales**
 - a los **Tribunales Ordinarios**



Si deseas ampliar esta información y resolver todas tus dudas, entra en www.andaluciajunta.es o llama al Teléfono del Consumidor 900 84 90 90 (Gratuito).
