

# Servicios bancarios



Antes de comprar,  
**infórmate**



EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

**900 84 90 90**

LLAMADA GRATUITA

Andalucía  
*al máximo*

[www.andaluciajunta.es](http://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

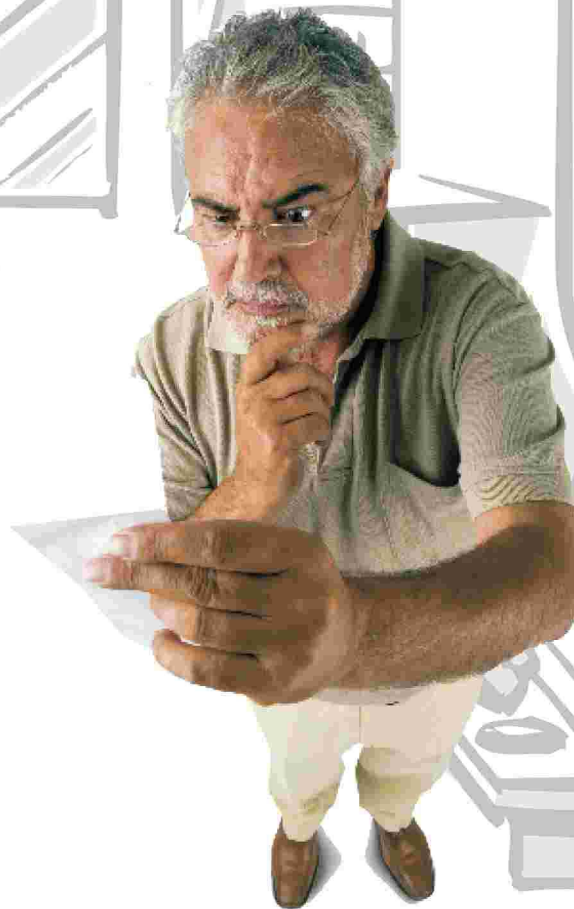
En la Comunidad Autónoma de Andalucía, las entidades bancarias están obligadas a disponer de **HOJAS DE RECLAMACIONES** de la Junta de Andalucía a disposición del consumidor que las solicite.

### 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](http://www.andaluciajunta.es) o llama al Teléfono del Consumidor 900 84 90 90 (Gratuito).

---