

Normativa

- Ley 16/2011, de contratos de crédito al consumo.
- Real Decreto 309/2019, sobre servicios de pago y monedas electrónicas
- Ley 44/2002, de reforma del sistema financiero.
- Ley 22/2007, de venta a distancia de servicios financieros
- Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago.
- Ley 7/2017, de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo.

¿Dónde reclamar?

1. Presenta tu reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente del banco. El plazo máximo de respuesta es de 1 mes.
2. Si no hay respuesta o la respuesta es negativa, presenta tu reclamación ante el Departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones de Banco de España.



Contacto

Avd. Villamayor 55 - 37007
Salamanca
Teléfono: 923282306
E-mail: omic@aytosalamanca.es

¿Quieres saber más sobre consumo?
¡Síguenos en nuestras redes sociales!

 @omic_salamanca  660 68 35 94  OMIC ayto Salamanca

SERVICIOS BANCARIOS: ¿QUÉ DERECHOS TENGO?



Qué saber antes de contratar un producto bancario

Antes de contratar un producto bancario, tienes derecho a:

- Información precontractual: condiciones, comisiones, TAE, etc.
- Una copia del contrato antes de firmar.
- Que el producto se adapte a tu perfil y necesidades (el banco debe realizar test de idoneidad y conveniencia en productos de inversión).
- Información clara si actúas como avalista: el banco deberá explicarte claramente cuáles son las obligaciones y riesgos que asumes al hacerlo.
- Publicidad veraz y no engañosa.
- En llamadas comerciales, el banco debe identificarse y explicar el motivo de la llamada.

Derecho de cancelación

- Si el crédito está vinculado a una compra y esta se cancela por entrega defectuosa o falta de entrega, por responsabilidad de terceros, también puedes cancelar el crédito.

Qué derechos te protegen después de firmar un contrato

Una vez firmado el contrato, los bancos deben:

- Entregarte copia del contrato y de las condiciones.
- Notificar cualquier modificación con antelación.
- Mantener las condiciones pactadas incluso si el crédito es cedido a otra entidad.
- Ofrecer vías gratuitas y accesibles para presentar reclamaciones.
- Proporcionar extractos, resumen de comisiones y costes, sin costes adicionales.

Gestiones bancarias en países de la UE

En la Unión Europea, Islandia, Noruega y Liechtenstein, tienes derecho a:

- Realizar pagos electrónicos en euros con la misma facilidad y seguridad que en tu país.
- Disponer de una cuenta de pago básica con tarjeta de débito.
- Retirar efectivo en cajeros sin discriminación y pagar con tarjeta sin recargos adicionales.
- Los pagos y transferencias transfronterizos en euros deben tener el mismo coste que los nacionales.
- Las empresas están obligadas a aceptar cuentas bancarias (IBAN) de cualquier Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Consejos antes de firmar un contrato con un banco

- Compara condiciones entre entidades: intereses, comisiones, penalizaciones, servicios adicionales, duración, etc.
- Consulta comparadores oficiales (Banco de España o asociaciones de consumidores) para comprobar si el producto es competitivo.
- Lee todo, incluida la “letra pequeña”. Clausulas abusivas, condiciones generales y particulares...
- No aceptes productos que no comprendas del todo o que no se ajusten a tu perfil financiero.
- Conserva toda la documentación

Consejos para desistir o cancelar un contrato

Tienes derecho al desistimiento: Si has contratado un producto financiero a distancia (por teléfono, internet...), puedes desistir en 14 días naturales sin dar explicaciones y sin coste, salvo lo que hayas utilizado ya.

- Comunica tu decisión por un medio fehaciente: correo certificado, burofax, formulario en la web o escrito entregado en la oficina.

Cancelar cuentas, tarjetas o productos:

- Antes de cancelar comprueba:
 - Si existe alguna penalización por cancelación anticipada.
 - Solicita un certificado o justificante de cancelación.
 - Devuelve todos los talonarios y tarjetas vinculadas.
 - Asegúrate de cancelar servicios asociados a la cuenta (seguros, domiciliaciones, préstamos vinculados...).